



**BURSA İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ  
ELEKTRİK TESİSATI BAKIM ONARIM,  
REVİZYON/YENİLEME HİZMETİ TALİMATI**

Yayın Tarihi	13.02.2017
Revizyon Tarihi	İlk Yayın
Revizyon No	0
Doküman No	
Sayfa Sayısı	1/1

**YETKİLİ FİRMA MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ :EK-15**

ADINIZ SOYADINIZ :	TARİH :
GÖREVİNİZ :	OKUL/KURUM :
TELEFON NO :	e-mail :

**OKUL/KURUM MÜDÜRÜNÜN CEVAPLANDIRACAĞI**

Değerlendirme için her soru karşısındaki değeri işaretleyiniz.

		Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü
		5	4	3	2	1
1	Talep ettiğiniz hizmetin size belirtilen sürede gerçekleştirilmesi					
2	Yetkili firma elemanları ile iletişiminiz					
3	Yetkili firmanın genel iş kalitesi					
4	Yapılan bakım, revizyon/yenileme işlerinin istenen kalite ve özelliklerde teslimatı					
5	Memnuniyetsizliklerle ilgili firma personelinin tavır ve geri dönüşleri yeterince hızlı ve tatmin ediciliği					
6	Kullanılan ürün etiketleri ve tanımlama yapılması					
7	Bakım onarım ve revizyon/yenileme iş ve işlemlerini yapan firma personelinin görünüm ve davranışları ile güven vermesi					
8	Firma personelinin iş sağlığı ve güvenliği hususunda gereken özeni göstermesi					
9	Problemlerinizi karşısında sunulan çözüm önerileri					
10	Şikayet ve isteklerinizin kolaylıkla yetkili firmaya iletilebilmesi					
11	Size verilen operasyonel teknik bilgi ve dokümantasyon desteği					
12	Yaşadığınız sorunların tekrarlanmaması için alınacak önlemler hakkında bilgi verilmesi					
13	Kullanılan malların (malzeme ve ekipmanların) kalite belgelerinin yeterliliği					
14	Firma teknik elemanlarının arızayı çabuk, zamanında ve doğru teşhis edebilmesi					
15	Teslimat sonrası teknik destek hizmeti					
16	Teslimat sonrası şikayetlere geri dönüş ve çözüm desteği					
17	Garanti süresince verilen hizmetlerden memnuniyet					
18	Yetkili firmanın bir başka okul/kuruma tavsiye edilmesi					

**Diğer Görüş ve Önerileriniz :**

**İlginize teşekkür eder, verimli günler dileriz.**