



**BURSA İL MİLLÎ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ
MEKANİK TESİSAT TAMİR BAKIM VE
YENİLEME HİZMETİ TALİMATI**

Yayın Tarihi
Revizyon
Revizyon No
Doküman No
Sayfa Sayısı

YETKİLİ FİRMA MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME ANKETİ : EK-6

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

BİRİM TEKNİK PERSONELİNİN CEVAPLANDIRACAĞI

Değerlendirme için her soru karşısındaki değeri
işaretleyiniz.

Çok İyi İyi Orta Kötü Çok Kötü
5 4 3 2 1

1	Talep edilen hizmetin sözleşmede belirtilen sürede gerçekleştirilmesi					
2	Yetkili firma elemanları ile iletişiminiz					
3	Yetkili firmanın genel iş kalitesi					
4	Yapılan tamir, bakım ve yenileme işlerinin istenen kalite ve özelliklerde yapılması					
5	Memnuniyetsizlikler ile ilgili firma personelinin tavır ve geri dönüşlerinin yeterince hızlı ve tatmin ediciliği					
6	Kullanılan ürün etiketleri ve tanımlama yapılması					
7	Tamir, bakım ve 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	Problemler karşısında sunulan çözüm önerileri					
10	Şikayet ve isteklerin kolaylıkla yetkili firmaya iletebilmesi					
11	Verilen operasyonel teknik bilgi ve dokümantasyon desteği					
12	Hizmet ifası sırasında ve sonrasında çevre kirliliği yaratmamak için yeterli tedbirin alınması					
13	Kullanılan malların (malzeme ve ekipmanların) kalite belgelerinin yeterliliği					
14	Firma teknik elemanlarının arızayı çabuk, zamanında ve doğru teşhis edebilmesi					
15	İş ve işlemleri yapan personelin teknik bilgisinin yeterliliği					
16	Verilen randevuya uyma ve iş programına uygun çalışma					
17	Standartlara ve mevzuata uygun çalışma					
18	Yetkili firmanın bir başka okul/kuruma tavsiye edilmesi					

Diğer Görüş ve Önerileriniz :

İlginize teşekkür eder,verimli günler dileriz.

[Handwritten signature]