



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

(BMM-LAB-F-44/Rev.03/ 06.03.2026)

BUTEKOM Bursa Teknoloji Koordinasyon ve Ar-Ge Merkezi A.Ş faaliyetleri hakkındaki kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak ve görüşleriniz ışığında sürekli iyileştirme yapabilmek adına hazırlamış olduğumuz anket sorularını cevaplandırmanız gelecekte sizlere daha kaliteli hizmet sunmamızı sağlayacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgi için teşekkür ederiz.

* <b>Gerekli</b>
Kurum/ Firma İsmi: * .....
Ad Soyadı: * .....
Unvan: * .....
e-posta: * .....
Firmanızın Faaliyet Alanı .....

Kurumunuzdan faydalandığınız hizmet.

- Test/Analiz ve Muayene Hizmetleri
- Eğitim Hizmetleri
- Ar-ge ve Proje Hizmetleri
- Prototip Üretim ve Uygulama Hizmetleri

## Bölüm 1: Laboratuvar Anket Soruları

1.Hizmet taleplerimize ve fiyat teklifi isteklerimize geri dönüş hızı yeterlidir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

2. Test/Analiz talebinin değerlendirilmesi aşamasında, uygun metot seçimi ve test gereklilikleri hakkında laboratuvar personeli tarafından yeterli yönlendirme sağlanmaktadır.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

(BMM-LAB-F-44/Rev.03/ 06.03.2026)

3. Laboratuvarın teknik altyapısı ve cihaz donanımı, ihtiyaçlarımızı karşılamada yeterli seviyededir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

4. Laboratuvarın tüm faaliyetlerini tarafsızlık, gizlilik ve nesnellik ilkelerine uygun olarak yürüttüğüne güveniyorum.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

5. Talep ettiğimiz Test/Analiz hizmetleri, belirtilen zamanda gerçekleşmiştir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

6. Deney raporlarımızın görsel düzeni ve içeriğinin anlaşılabilirliği beklentilerimizi karşılamaktadır.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

7. Şikâyet veya itiraz iletildiğinde, laboratuvarın çözüm üretme hızı ve yaklaşımı yeterli düzeydedir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

(BMM-LAB-F-44/Rev.03/ 06.03.2026)

8. Personelimizin teknik konulardaki uzmanlık, tecrübe ve yetkinlik düzeyi yeterlidir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

9. BUTEKOM 'u başka Kişi/kurumlara tavsiye ederim.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

10. Sizlere daha iyi hizmet verebilmemiz için önerileriniz veya bizden beklediğiniz ek hizmetler nelerdir?

## Bölüm 2: Diğer Birimler Anket Soruları

1. BUTEKOM, ülkemiz için önemli hizmetler sunmakta ve gözümüzde saygın bir yere sahiptir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

2. BUTEKOM 'un hangi hizmetleri sunduğunu biliyorum.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

(BMM-LAB-F-44/Rev.03/ 06.03.2026)

3. Personelimizin teknik konulardaki uzmanlık, tecrübe ve yetkinlik düzeyi yeterlidir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

4. Tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine bağlı kalınarak, güvenilir ve kaliteli hizmet sağlanmaktadır.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

5. Talep ettiğim hizmetler belirtilen zamanda gerçekleşmiştir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

6. Talep ettiğim hizmet ile ilgili sorunlarda yapıcı ve etkin bir şekilde yaklaşılmaktadır.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

7. Sunulan hizmet ayrıntılı bir biçimde ifade edilmiştir.

- Kesinlikle Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kısmen Katılıyorum
- Katılmıyorum



# MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

(BMM-LAB-F-44/Rev.03/ 06.03.2026)

Kesinlikle Katılmıyorum

8. Şikâyet veya itiraz iletildiğinde, laboratuvarın çözüm üretme hızı ve yaklaşımı yeterli düzeydedir.

Kesinlikle Katılıyorum

Katılıyorum

Kısmen Katılıyorum

Katılmıyorum

Kesinlikle Katılmıyorum

9. BUTEKOM ile tekrar çalışmak isterim

Kesinlikle Katılıyorum

Katılıyorum

Kısmen Katılıyorum

Katılmıyorum

Kesinlikle Katılmıyorum

10. Sizlere daha iyi hizmet verebilmemiz için önerileriniz veya bizden beklediğiniz ek hizmetler nelerdir?