



2015 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme

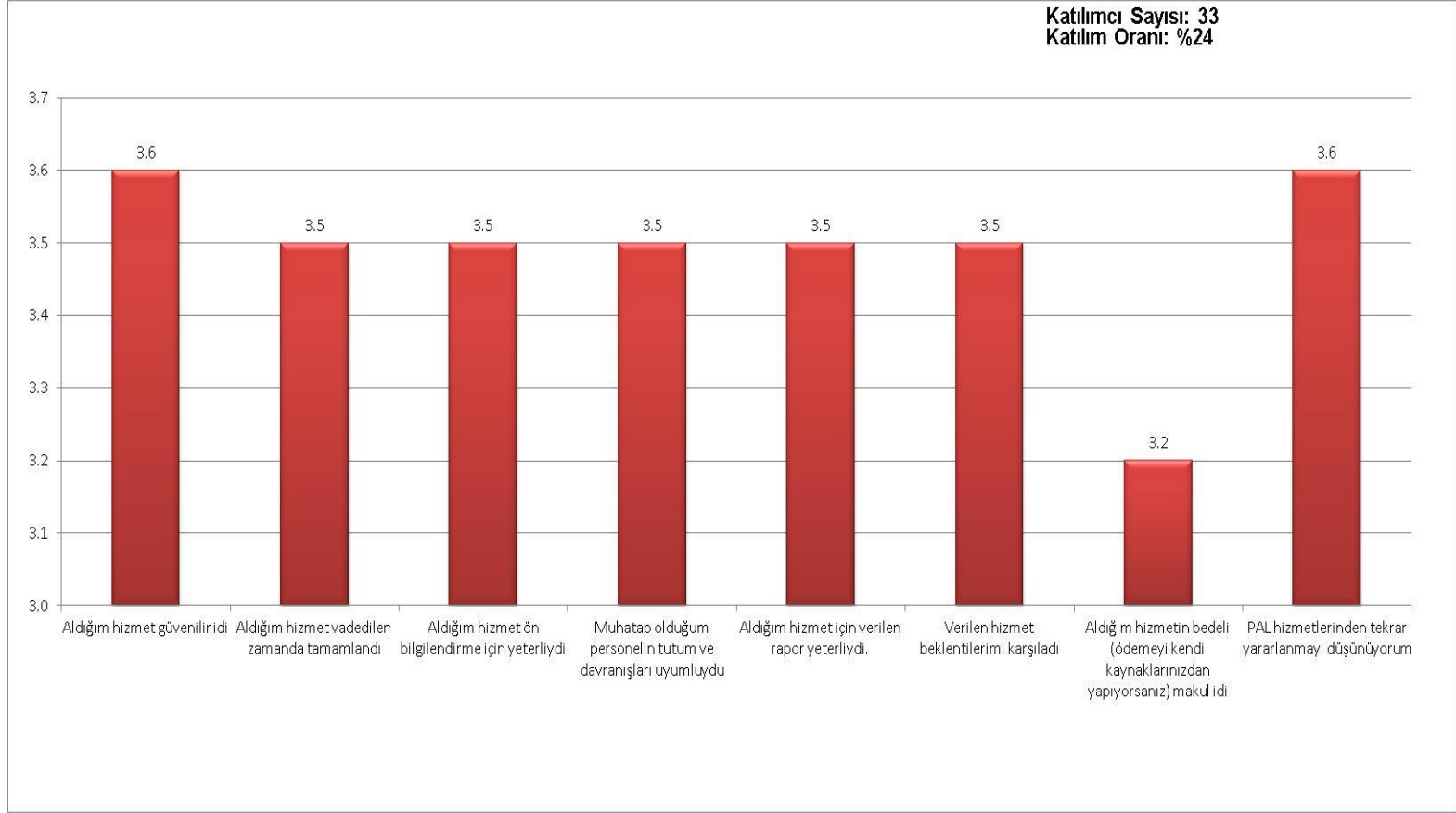
ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2015 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla 140 Müşteri Memnuniyeti Anketi posta ile 2015 yılı PAL müşteri adreslerine gönderilmiştir.

33 Müşteri anket sorularına cevap vererek merkezimize faks veya posta ile geri dönüş yapmıştır. Bu durumda gönderilen anketlere geri dönüş oranı % 24 olmuştur.

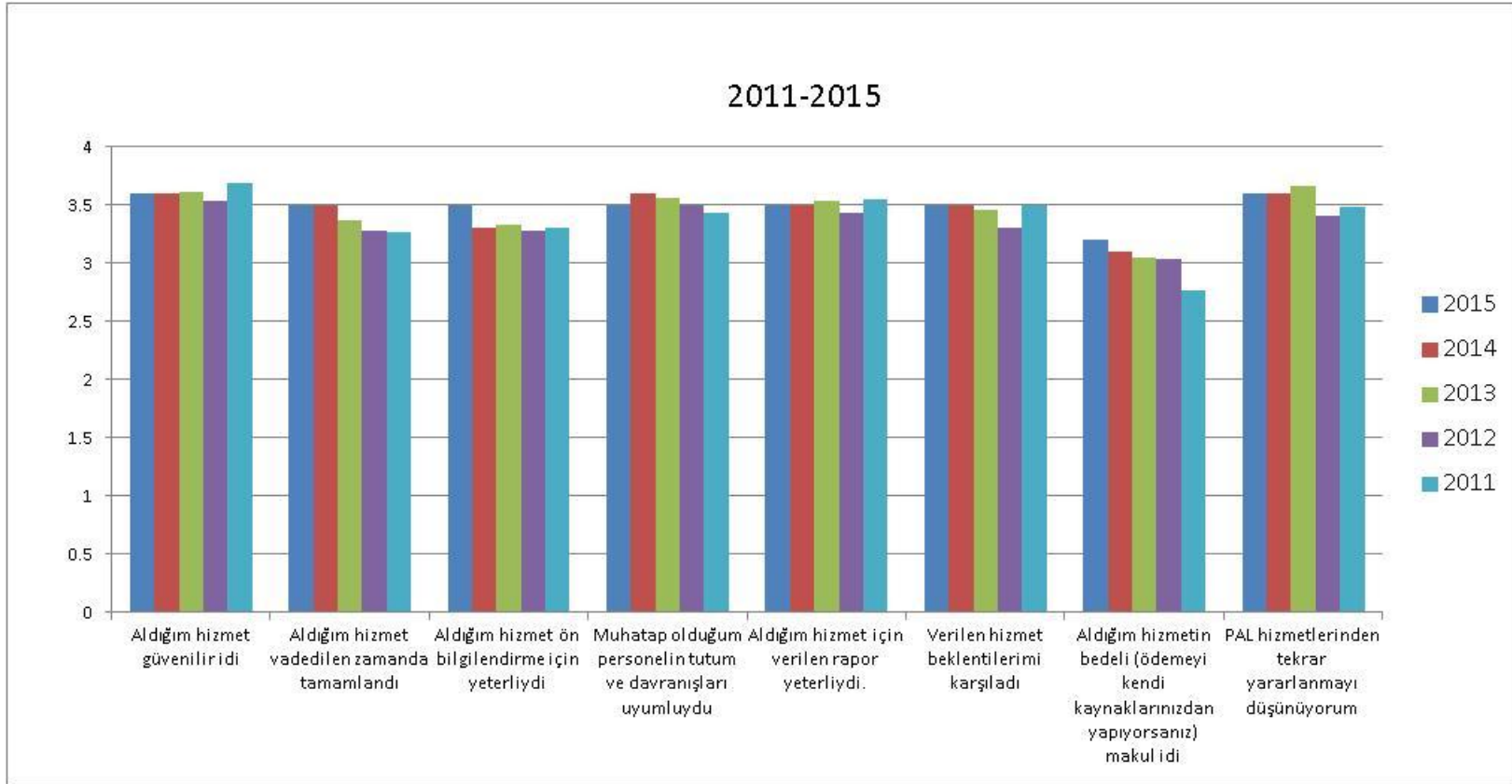
Tablo1.'de ODTÜ PAL Müşteri Memnuniyeti Anketi Soruları ve Puanlama, Tablo2.'de 2015 Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi, Tablo 3.'de 2011-2015 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi bulunmaktadır.

Aldığım hizmet güvenilir idi.	Kesinlikle katılıyorum 4 puan	Katılıyorum 3 puan	Katılmıyorum 2 puan	Kesinlikle katılmıyorum 1puan	İlgili Değil 0 puan
Aldığım hizmet vadedilen zamanda tamamlandı.					
Aldığım hizmet için ön bilgilendirme yeterliydi.					
Muhatap olduğum personelin tutum ve davranışları uyumluymdu.					
Aldığım hizmet için verilen rapor yeterliydi.					
Verilen hizmet beklentilerimi karşıladı.					
Aldığım hizmetin bedeli (ödeme yapılıyorsa) makul idi.					
PAL hizmetlerinden tekrar yararlanmayı düşünüyorum.					

Tablo 1.ODTÜ PAL Müşteri Memnuniyeti Anketi Soruları ve Puanlama



Tablo 2. 2015 Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi



Tablo 3. 2011-2015 Yılı Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi



2015 Yılı PAL Müşteri Memnuniyet Anketlerinde

Müşteriler Tarafından Belirtilen Hususlar

- Hizmetlerinizden çok memnunum. Başarılarınızın devamını dilerim.
- Tahlil ücretlerinin aşağıya çekilerek makul olması hususunda gereğinin yapılması.
- Numune tahlil sonuçları çok geç yapılıyor. Bu konunun iyileştirilmesini rica ediyorum.
- İlgili personellerinize teşekkür ederim.
- Son göndediğimiz numunenin sonucu 14 gün sonra elimize ulaştı. Daha erken gönderilirse memnun oluruz.
- 2015 yılında Kurumunuzdan hizmet alınmamıştır. Ödemeleri EPDK yaptığından hizmet alımından memnunuz.
- Herşey yeterlidir.
- Memnun kaldık. İyi çalışmalar dileriz.
- Aldığım hizmet için verilen rapor yeterli olmakla birlikte Türk Gümrük tarife cetveli'nde belirtilen lisana uygun olarak yazılması raporu mükemmele taşıyacaktır.