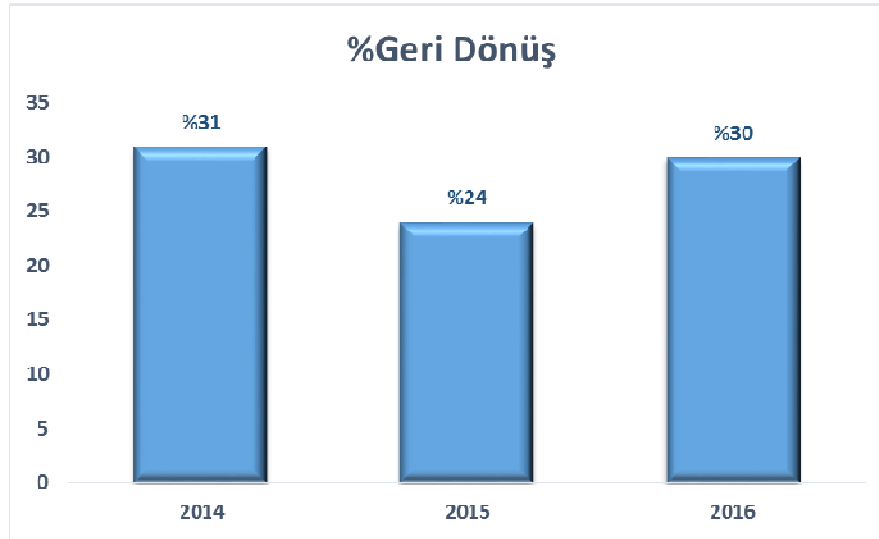


	Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	Döküman No	Genel-P08-F03
		Sayfa No	1/1
		Yayın Tar.	08.12.2016
		Değişiklik No	0
		İlgi	ISO 17025 – 4.7

Son Güncelleme Tarihi	24.01.2017
------------------------------	-------------------

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2016 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla 155 Müşteri Memnuniyeti Anketi posta ile 2016 yılı PAL müşteri adreslerine gönderilmiştir. 46 Müşteri anket sorularına cevap vererek merkezimize faks veya posta ile geri dönüş yapmıştır. Bu durumda gönderilen anketlere geri dönüş oranı % 30 olmuştur. Bu rapor ile 2016 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmektedir.

Şekil 1.'de 2014-2016 yılları arasında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2015 yılında görülen düşüş 2016 yılında tekrar yükselmiş ve yaklaşık 2014 yılındaki oranla aynı olmuştur. Bunda raporlarla beraber anket gönderiminin etkisi olduğu düşünülmektedir.



Şekil 1. 2014-2016 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları

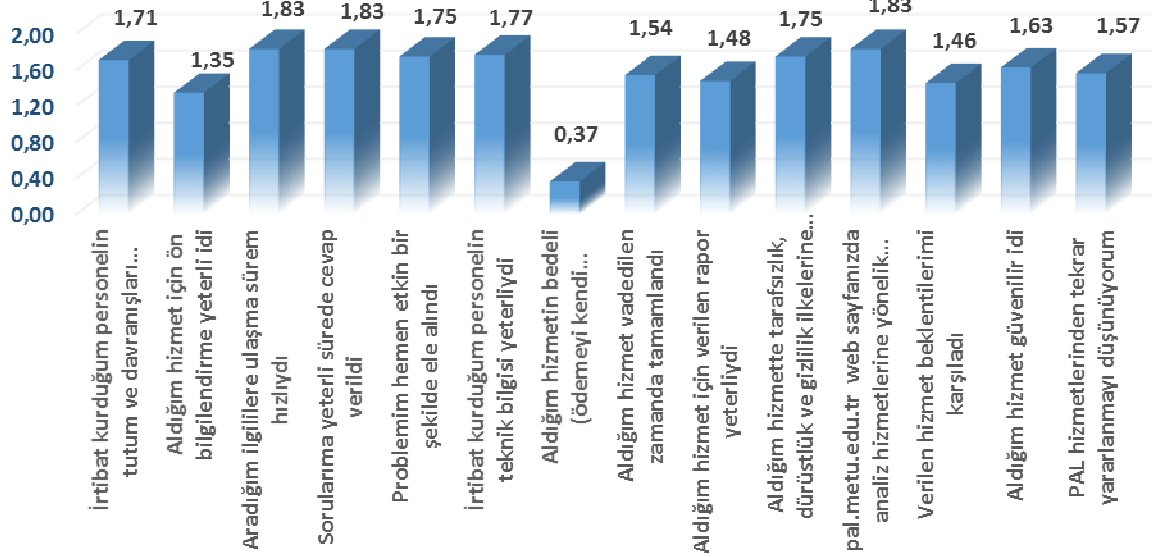
Şekil 2.'de 2016 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi verilmektedir. **Şekil 3.**'de ise 2014-2016 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi karşılaştırılmalı olarak verilmektedir.



Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

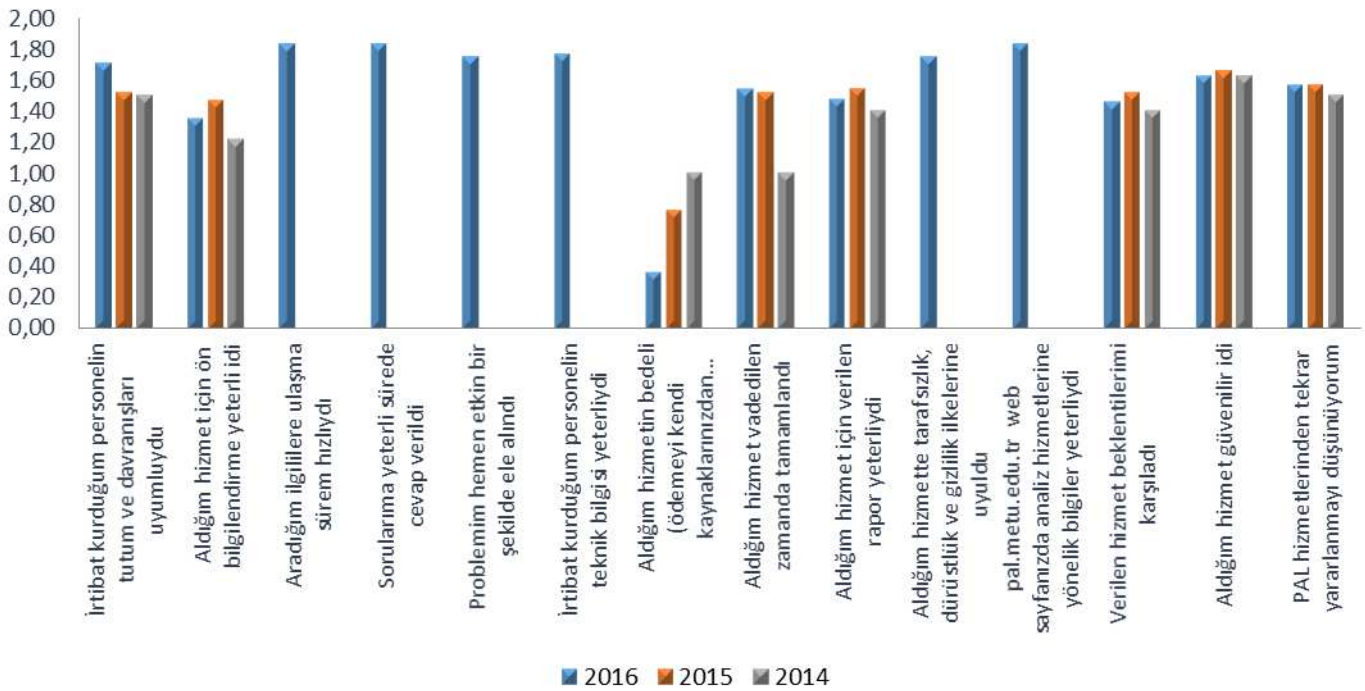
Döküman No	Genel-P08-F03
Sayfa No	2/1
Yayın Tar.	08.12.2016
Değişiklik No	0
İlgi	ISO 17025 – 4.7

2016 YILI ANKET DEĞERLENDİRME



Şekil 2. 2016 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme

2014-2016 Anket Değerlendirme Karşılaştırma



Şekil 3. 2014-2016 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi

	Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu	Döküman No	Genel-P08-F03
		Sayfa No	3/1
		Yayın Tar.	08.12.2016
		Değişiklik No	0
		İlgi	ISO 17025 – 4.7

**2016 Yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde
Müşterilerden Gelen Talep ve Öneriler**

Grafiklerin ardından Müşteri Memnuniyet Anketlerinde katılımcılardan gelen beklenti/talep ve öneriler ile bunlara Petrol Araştırma Merkezi tarafından verilen cevaplar aşağıdaki başlıklarda yazılır.

- Ulaşım sıkıntısı var.
- Teşekkür ederim.
- Başarılı çalışmalarınızın devamını diliyoruz.
- Hizmet için teşekkür ederiz.
- Yapılan işlemler için kesilen faturalarda daha dikketli olunması ve yapılan, yapılacak hataların fark edilerek geri dönüt verilmesi.
- Çalıştığımız diğer analiz laboratuvarları duvar takvimi gönderiyor. Odamızda sizden de bir duvar takvimi olmasını isteriz.
- Gönderdiğimiz numuneler tam zamanında hızlı bir biçimde çalışıp tarafımıza iletiliyor. İlginiz, çabanız için teşekkür ederiz.
- Analiz ücretleri çok pahalı. Biraz daha düşük olmasını rica ediyorum.
- Personelinize anlayışı ve yardımlarından dolayı teşekkür ederiz.
- Değerlendirme kısmında söz konusu ürünün hangi alanlarda kullanılabileceği yazılırsa uygun olur.Örneğin dizel araçlarda yakıt olarak kullanılabilir şeklinde özellikle beyaz ürünlerde bu ibareler bziler için önemli.
- Ödeme Mektuplarının numune tarafınıza ulaşır ulaşmaz gönderilmesi konusunda personelinizin daha hassas olması arzumuzdur. Saygılarımızla.