



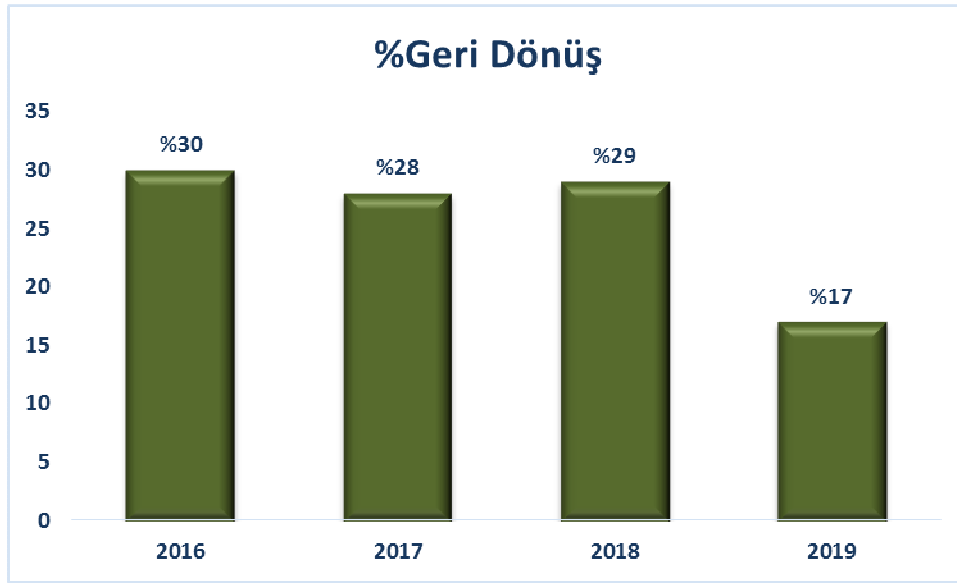
## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	1/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1

**Son Güncelleme Tarihi**      **03.02.2020**

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2019 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla 128 Müşteri Memnuniyeti Anketi posta ile 2019 yılı PAL müşteri adreslerine gönderilmiştir. 22 müşteri anket sorularına cevap vererek merkezimize faks veya e-posta ile geri dönüş yapmıştır. Bunun sonucunda anketlere geri dönüş oranı % 17 olmuştur. Bu rapor ile 2019 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmektedir.

**Şekil 1.**'de 2016-2019 yılları arasında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2016-2018 yılları arasındaki geri dönüş seviyelerinin yaklaşık aynı düzeyde olduğu görülmekle beraber 2019 yılındaki geri dönüş oranı son üç yılın yaklaşık yarısı kadar olmuştur. Anketlerimizi doldurarak geri dönüş yapan müşterilerimize teşekkür ederiz.



**Şekil 1.** 2016-2019 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları

Ankette yer alan sorulara gelen cevapların değerlendirilmesi aşağıdaki puanlandırılmaya göre yapılmaktadır:

Kesinlikle Katılıyorum

Katılıyorum

Katılmıyorum

Kesinlikle Katılmıyorum

2 puan

1 puan

-1 puan

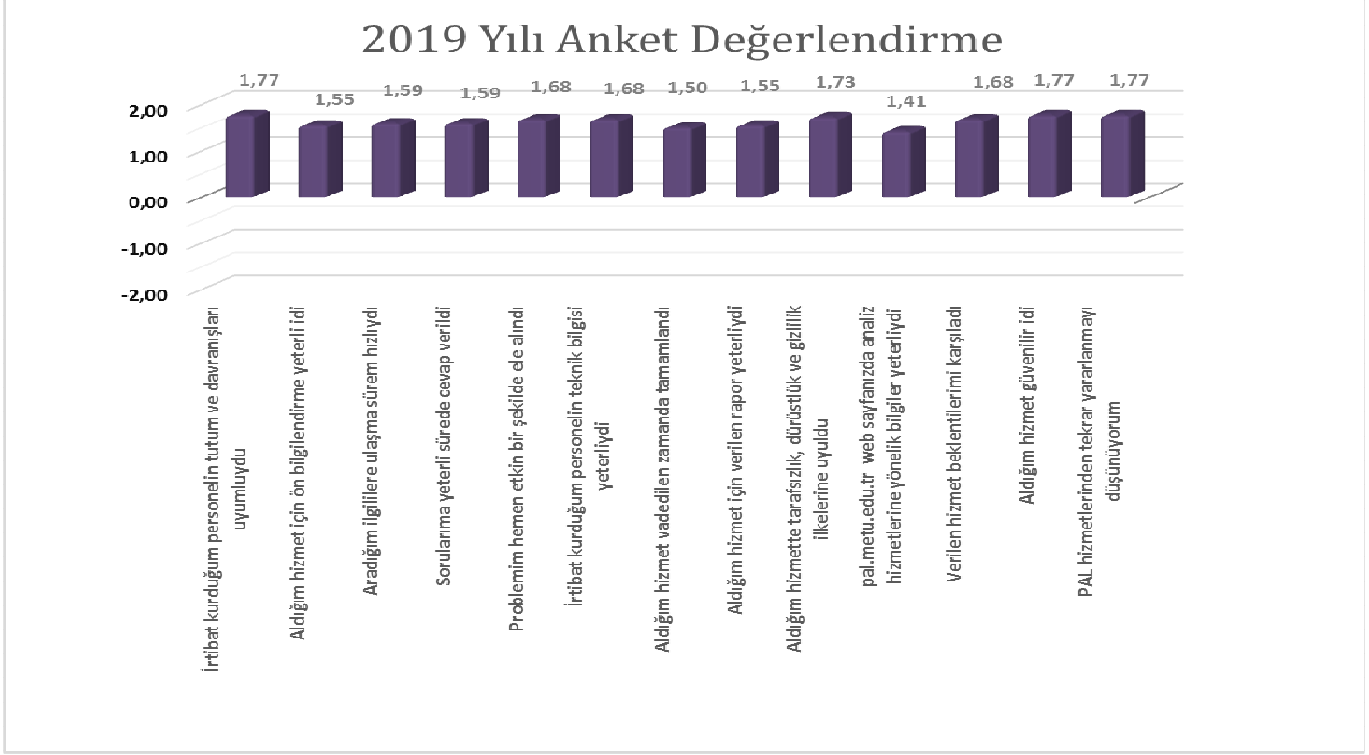
-2 puan



## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	2/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev. Tarihi/No	03.02.2020/1

2019 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirme **Şekil 2'**de verilmektedir.

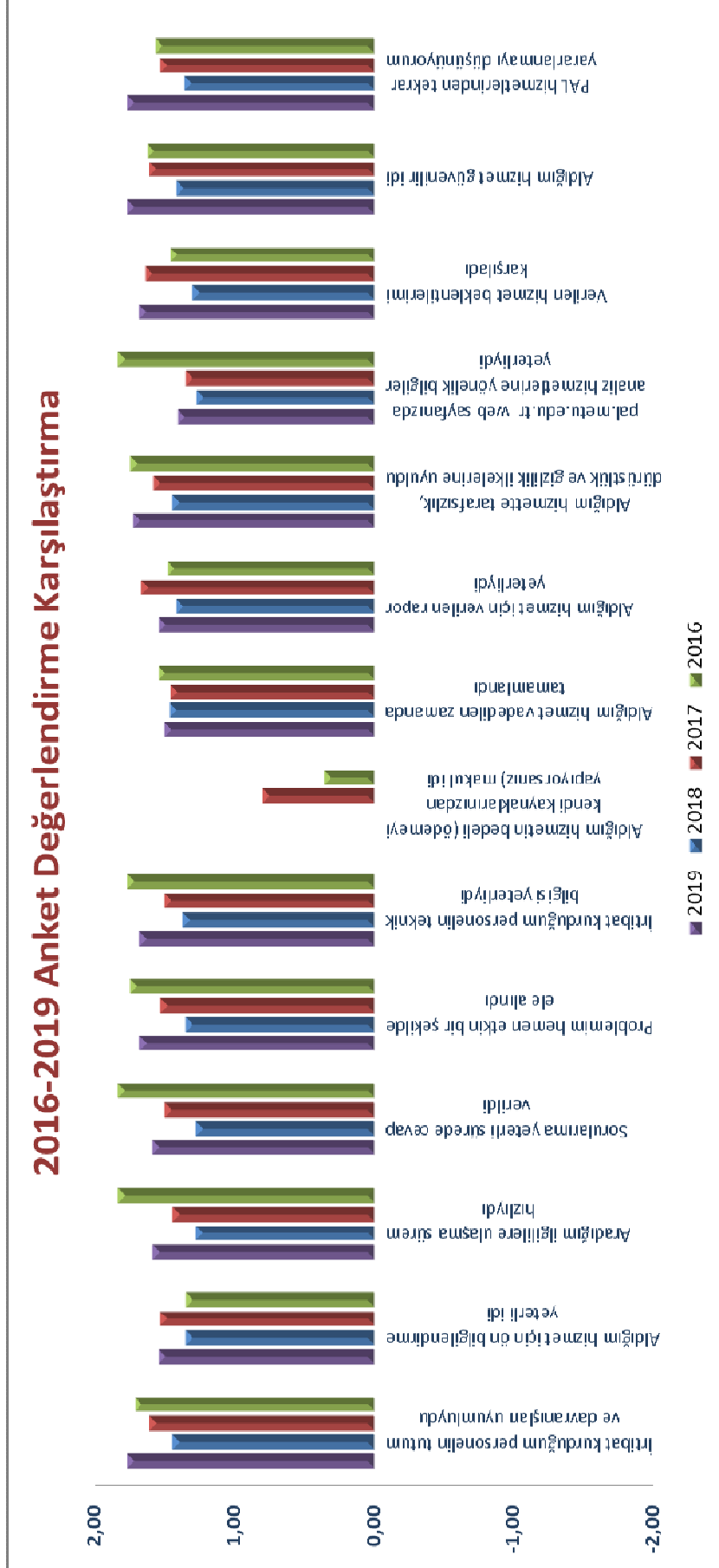


**Şekil 2.** 2019 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme



## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	3/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev.Tarihi/No	03.02.2020/1



Şekil 3. 2016-2019 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi



## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Doküman No	P86-F02
Sayfa No	4/4
Yayın Tarihi	09.12.2016
Rev. Tarihi/No	03.02.2020/1

### 2019 Yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketlerinde Müşterilerden Gelen Talep ve Öneriler

- Firmamız olarak personelinizin ilgisi ve çalışma şartlarından çok memnunuz.*
- Müdürlüğümüz için yapılan Fuel Oil analizi bedeli ihaleli firmalar tarafından ödendiği için analiz ücretlerini yüksek bulmaktadır. Fiyatlar daha makul seviyeye çekilirse seviniriz. Hizmetler için teşekkürler.*

Analizlerde kullandığımız sarf malzemeleri (cihaz yedekleri, kimyasallar vs) yurt dışından Dolar/Euro kuru üzerinden temin edilmektedir. Dolar/Euro kurlarındaki değişiklikler kullanmış olduğumuz sarf malzemelerinin bedellerinde değişiklik oluşturması nedeniyle analiz fiyatlarında güncellemeler yapmak durumundayız. Anlayışınız için teşekkür ederiz.
- Özellikle akaryakıt numunelerinin analizlerinde standartlara uygun olup olmadığının tespiti durumunda, talep edilmemiş olsa bile ürünün içerik analizinin de yapılarak tağsis olup olmadığının, içeriğinde başka ürün bulunup bulunmadığının yüzdesel oranlarıyla analiz raporlarında belirtilmesi önem arz etmektedir. (Örneğin; motorinde baz yağı, sovent çıkması)*

Anketle iletmış olduğunuz beklenti ve önerinizle ilgili olarak analiz için gönderilen numunelerinizde ek analizler gerekmesi durumunda tarafınıza bilgilendirme yapılarak onayınız alınacaktır. Ardından mümkün olması durumunda numunenin içeriğinde başka ürün olup olmadığı ve yüzdesel değerleriyle ilgili analizler yapılarak hazırlanan raporlarda açıklamalar yapılacaktır.
- Daha hızlı, kaliteli ve etkin hizmet temennisizle sunduğunuz hizmet için teşekkürler.*