



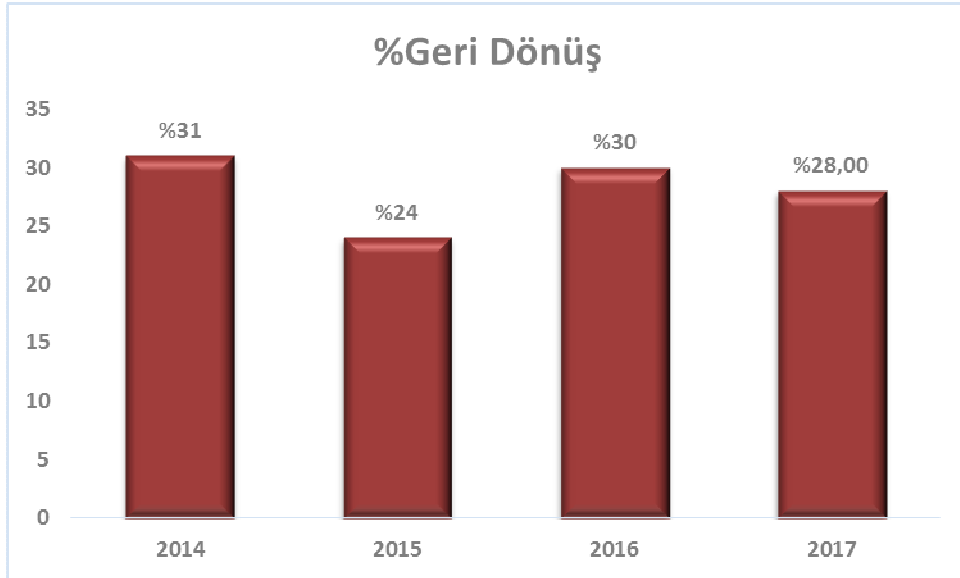
Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

| | |
|---------------|-----------------|
| 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 **14.02.2018**

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2017 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla 120 Müşteri Memnuniyeti Anketi posta ile 2017 yılı PAL müşteri adreslerine gönderilmiştir. 36 Müşteri anket sorularına cevap vererek merkezimize faks veya e-posta ile geri dönüş yapmıştır. Bu durumda gönderilen anketlere geri dönüş oranı % 28 olmuştur. Bu rapor ile 2017 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmektedir.

Şekil 1.'de 2014-2017 yılları arasında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. 2017 yılında ankete geri dönüş yüzdesinde 2016 yılına göre düşüş görülmektedir.



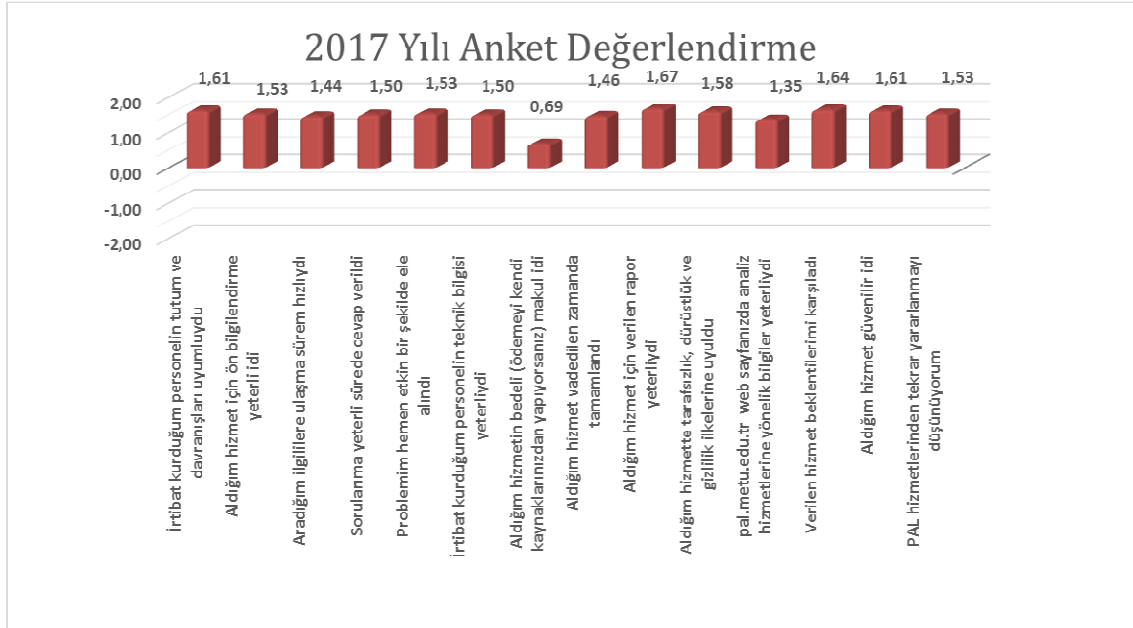
Şekil 1. 2014-2017 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları

Şekil 2.'de 2017 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi verilmektedir. **Şekil 3.**'de ise 2014-2017 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirmesi karşılaştırılmalı olarak verilmektedir.

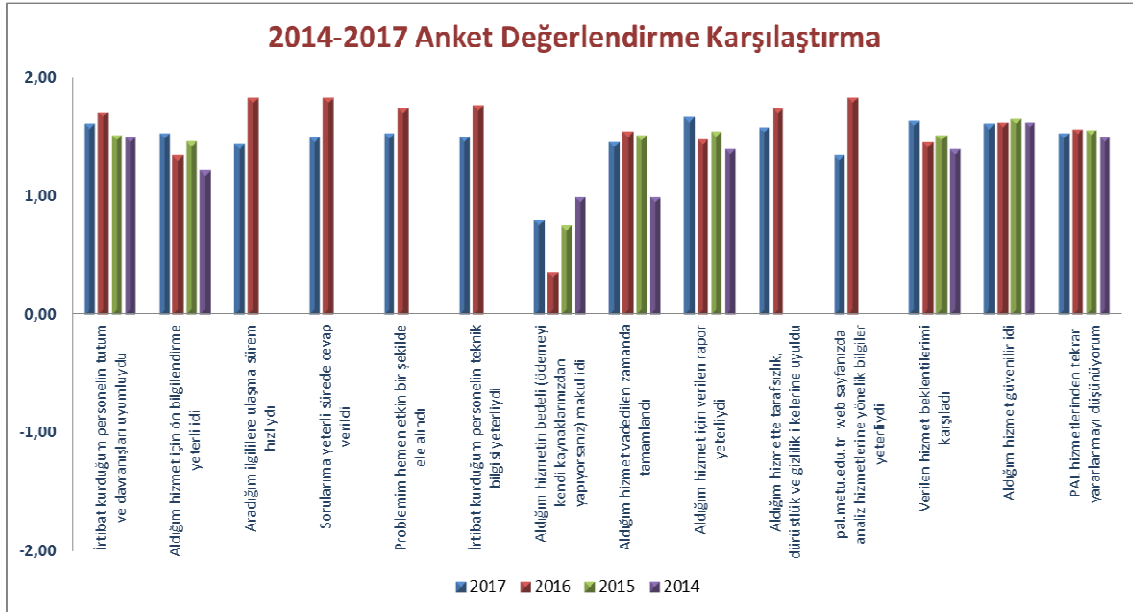


Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

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



Şekil 2. 2017 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme



Şekil 3. 2014-2017 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi

2017 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.



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 |

- Hizmet için teşekkür ederim.
- Teşekkür ederim.
- Antifriz, gres, korozyon inhibitör analizleri konusunda şirketimize destek olunması.
- Teşekkürler, başarılar.
- Ankara dışından gelen numunelerin tesliminin daha kolay ve kısa zamanda olabilmesi için laboratuvar yerinin daha yakın ve daha çabuk bulunabilir olması.
- Deneylerin daha hızlı yapılması ve deneyi yaptıran kişi ile iletişimde kalınması.
- Diğer laboratuvarlara göre fiyatlarınız çok yüksek. O yüzden sık sık numune gönderemiyorum.
- Analiz sonuçlarını firmalara bildirmeden önce kuruma gönderilmesini isteriz.
- Numune analiz sonucunun fax ya da mail yoluyla hızlı bir şekilde tarafıma ulaşmasını istiyorum.
- Yurtiçi kargoya teslim edilen raporlar yurt müdürlüğümüze geç ulaşmasından dolayı sıkıntı yaşamaktayız.
- ODTÜ Kampüsü girişinde güvenlik görevlileri bizlere karşı duyarsız ve umursamaz davranıyor.