



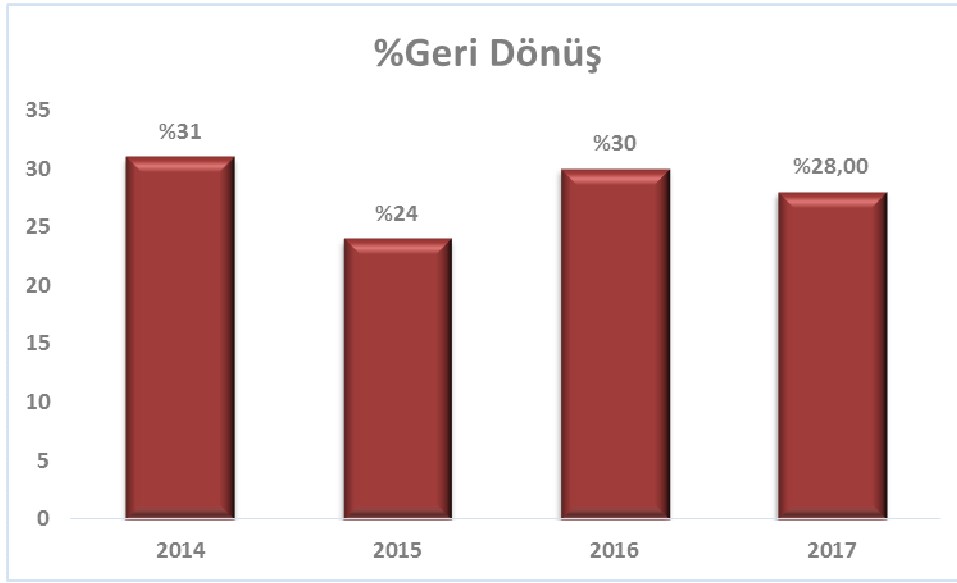
## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Döküman No	Genel-P08-F03
Sayfa No	1/4
Yayın Tar.	08.12.2016
Değişiklik No	0
İlgi	ISO 17025 – 4.7

**Son Güncelleme Tarihi**      **25.01.2019**

ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi'nin 2018 yılı içerisindeki faaliyetlerini değerlendirmek amacıyla 147 Müşteri Memnuniyeti Anketi posta ile 2018 yılı PAL müşteri adreslerine gönderilmiştir. 43 Müşteri anket sorularına cevap vererek merkezimize faks veya e-posta ile geri dönüş yapmıştır. Bunun sonucunda anketlere geri dönüş oranı % 29 olmuştur. Bu rapor ile 2018 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmektedir.

**Şekil 1.**'de 2014-2018 yılları arasında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları sunulmaktadır. Son üç yıldaki geri dönüş seviyelerinin yaklaşık aynı düzeyde olduğu görülmektedir.



**Şekil 1.** 2014-2018 yıllarında ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi'ne geri dönüş oranları



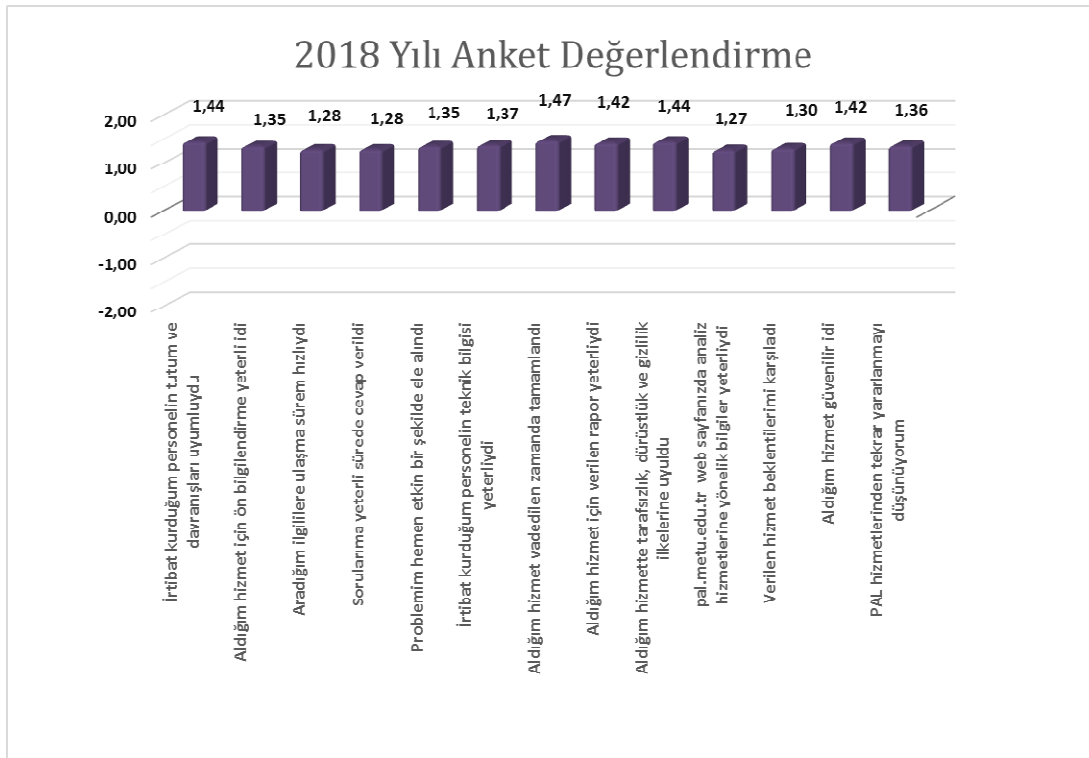
## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Döküman No	Genel-P08-F03
Sayfa No	2/4
Yayın Tar.	08.12.2016
Değişiklik No	0
İlgi	ISO 17025 – 4.7

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

2018 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi **Şekil 2'**de verilmektedir.

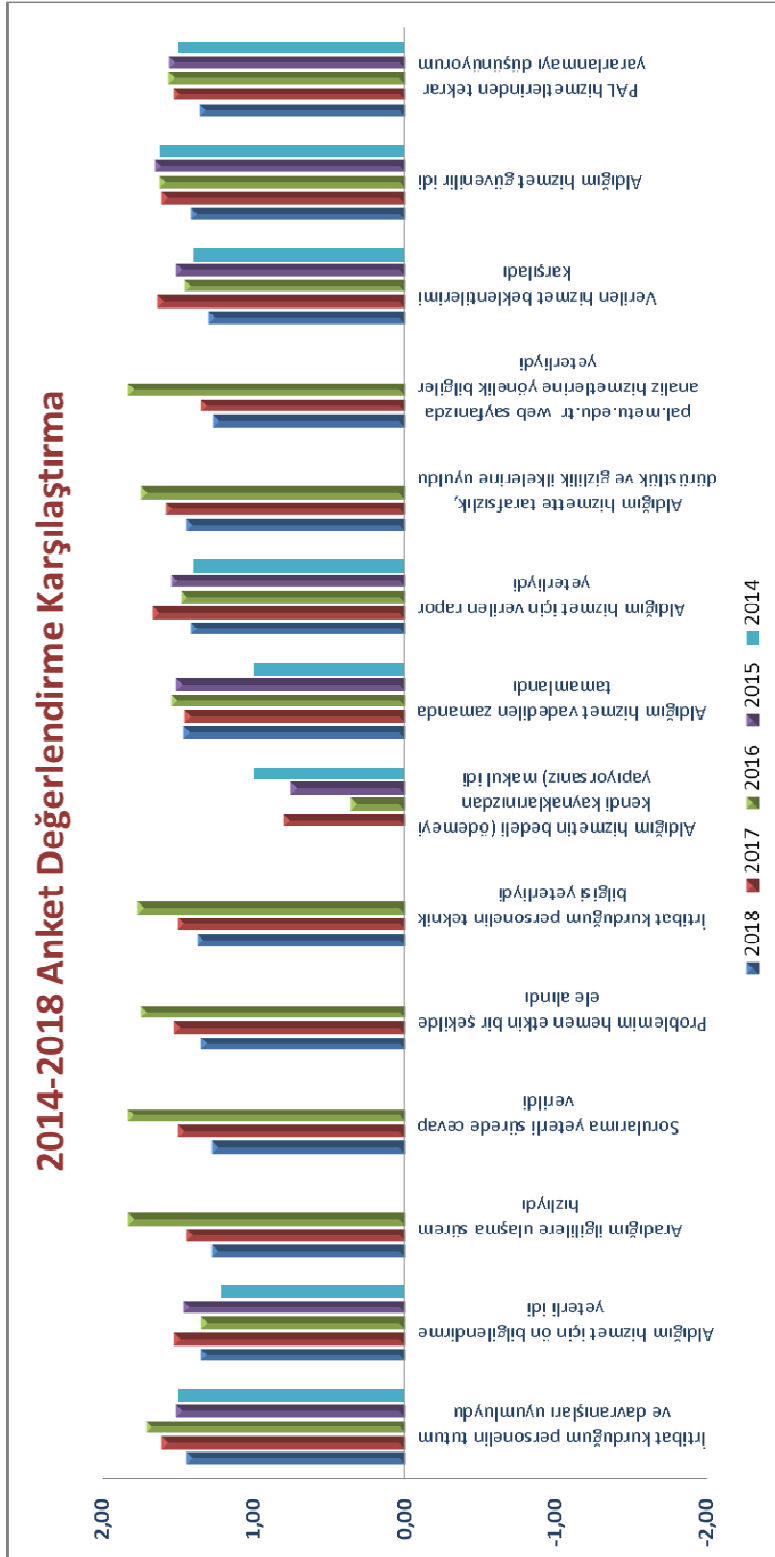


**Şekil 2.** 2018 yılı ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme



## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Döküman No	Genel-P08-F03
Sayfa No	3/4
Yayın Tar.	08.12.2016
Değişiklik No	0
İlgi	ISO 17025 – 4.7



Şekil 3. 2014-2018 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirmesi

2014-2018 yılları ODTÜ Petrol Araştırma Merkezi Müşteri Memnuniyeti Anketi değerlendirilmesi karşılaştırılmalı olarak Şekil 3.'te verilmektedir.



## Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

Döküman No	Genel-P08-F03
Sayfa No	4/4
Yayın Tar.	08.12.2016
Değişiklik No	0
İlgi	ISO 17025 – 4.7

### 2018 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.

- **Hususi araç ile ODTÜ'ye analiz örneği getirdiğimiz zaman görevlendirme yazısı ile kampüse girebilmeyi talep ediyoruz.**  
Konu hakkında ilgili kişi aranarak gelmeden önce telefonla araç plakası ve kişi bilgisi vermesi istenmiştir. Bu durumda kapı güvenliğine tarafımızca bilgi verilebileceği belirtilmiştir.
- **Biyodizel için TS 7447 veya ASTM D 1160 analilerinde destek olunması.**  
İlgili kişiye anket ile belirtmiş olduğu deneylerin Merkezimizde yapıldığı ve talep etmesi durumunda yardımcı olunacağı bilgisi e-posta ile verilmiştir.
- **Antifriz, gres, korozyon inhibitörü ve organik asit ürünlerinde ankette belirtilen standard metodlara göre deneylerin yapılması.**  
İlgili ürünler için ankette belirtilen deney yöntemleri incelenmiş ve özellikle antifriz ürününde yapılabilecek deneyler 17.01.2019 tarihinde e-posta ile bilgi verilmiştir. Diğer ürünlerde talep edilen deney yöntemleri için ayrı cihaz, ekipman ihtiyacı bulunduğundan deneylerin yapılamayacağı bilgisi verilmiştir.
- **Petrol ürünlerinde ve kimyasal maddelerin atık olup olmadığının tespiti, Koloidal Grafit ve benzeri eşyaların içeriğindeki %yağ oranı, askıntı haldeki grafit oranı, grafitin tanecik boyutu; 3208 gtip de yer alan polimerler ve çözeltilerde deneylerin yapılması.**  
İlgili ürünlerde Merkezimizin mevcut imkanları doğrultusunda deneylerin yapılamadığı hakkında 21.01.2019 tarihinde e-posta ile bilgilendirme yapılmıştır.