|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Firma Adı** | |  | | | |
| **Firma Adına Değerlendirmeyi Yapan** | | Ad Soyad | | İmza | |
| **Değerlendirme Tarih** |  | | **Hizmet Tarihi** | |  |
| **Proje Numarası /**  **İş Numarası** |  | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **TÜV AUSTRIA’nın Hizmetlerini Değerlendirme** | **Memnuniyet Derecesi** | | | | | |
| **Sorular** | **Çok Kötü**  **1** | **Zayıf**  **2** | **Orta**  **3** | | **İyi**  **4** | **Çok İyi**  **5** |
| TÜV AUSTRIA tarafından verilen hizmetin kalitesinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA tarafından sunulan kapsam çeşitliliğinden memnun musunuz? |  |  |  | |  |  |
| Mutabık kalınan tarih aralığında hizmet gerçekleştirildi mi? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA personeline kolayca ulaşabiliyor musunuz? |  |  |  | |  |  |
| Hizmetin sonunda oluşturulan raporlar, sertifikalar vb eksiksiz ve gecikmeden teslim edildi mi? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA tarafından hazırlanan dokümanların (katalog, sertifika, rapor vb) yeterli **olduğunu düşünüyor musunuz?** |  |  |  | |  |  |
| Ödeme koşullarını nasıl değerlendiriyorsunuz? |  |  |  | |  |  |
| **Genel olarak düşündüğünüzde TÜV AUSTRIA ile çalışmaktan ne ölçüde memnunsunuz?** |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA ile iş ilişkinizi düşündüğünüzde, TÜV AUSTRIA ile çalışmayı ne ölçüde tavsiye edebilirsiniz? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA ile çalışmakla, aynı alandaki diğer firmalar ile çalışmaya göre ne ölçüde iyi bir iş yapmış olduğunu düşünüyorsunuz? |  |  |  | |  |  |
| Bundan sonra TÜV AUSTRIA ile çalışmaya devam etme eğiliminiz ne düzeydedir? |  |  |  | |  |  |
|  | | | | | | |
| 1. **Personel Değerlendirme** | **Memnuniyet Derecesi** | | | | | |
| **Sorular** | **Çok Kötü**  **1** | **Zayıf**  **2** | **Orta**  **3** | | **İyi**  **4** | **Çok İyi**  **5** |
| TÜV AUSTRIA personelinin yetkinliği ve yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA personeli için genel memnuniyet dereceniz nedir? |  |  |  | |  |  |
| Firmanın gelişmeler, yenilikler, değişiklikler hakkında bilgilendirme seviyesini nasıl değerlendirirsiniz? |  |  |  | |  |  |
| TÜV AUSTRIA personeli belgelendirme / test / muayene esnasında firmanız kurallarına uygunluk gösterip, kullanması gereken Kişisel Koruyucu Donanımları kullandı mı? |  |  |  | |  |  |
| Hizmet süresince TÜV AUSTRIA personelinin tavır, davranış ve iletişimini nasıl buldunuz? |  |  |  | |  |  |
| 1. **Çıkar Çatışması** | **Değerlendirme** | | | | | |
| **Sorular** | **0** | | | **5** | | |
| Personel hizmet planının dışına çıktı mı? | Evet | | | Hayır | | |
| TÜV AUSTRIA personeli size Uyum ve Etik Kurallarına uygun olmayan (tarafsızlık, gizlilik, ...) davranış ve tutumlarda bulundu mu? | Evet | | | Hayır | | |
| TÜV AUSTRIA personeli hizmet amacından sapıp başka konulara girdi mi (siyasi, dini, özel konular gibi)? | Evet | | | Hayır | | |
| TÜV AUSTRIA tarafından verilen hizmetin sisteminize katkı sağladığını düşünüyor musunuz? | Hayır | | | Evet | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **TÜV AUSTRIA Kaynaklı Şikayetler** | |
| **Lütfen şikayetinizi detaylandırınız** |  |
| **TÜV AUSTRIA’nın almış olduğu kararlara ilişkin itirazınızı detaylandırınız** |  |
| **Genel görüş ve geliştirmemizi önerdiğiniz alanlarımızı paylaşınız** |  |

Formu doldurduğunuz için TÜV AUSTRIA adına teşekkür ederiz. Formu doldurduktan sonra kargoyla, veya taratıp mail aracılığıyla [ifturkey@tuv.at](mailto:ifturkey@tuv.at) adresine gönderebilirsiniz.

Bu formun doldurulması tarafınızdan gerçekleştirilebileceği gibi TÜV AUSTRIA personelleri tarafından sizlerle görüşülerek telefon, mail aracılığı ile de doldurulabilir.

Lütfen formu tam olarak doldurmaya özen gösteriniz.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formu Dolduran TÜV AUSTRIA Personeli** | | |  | | | |
| **Tarih** |  | **İmza** |  |
| **Değerlendirme** | **Bölüm 1:** |  | **Bölüm 2:** |  | **Bölüm 3:** |  |
| **Toplam Puan** |  | | | | | |
| **Değerlendirme** |  | | | | | |