|  |  |
| --- | --- |
| **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 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** |  |