

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME FORMU	Form No:	FR.30
		Yayın Tarihi	10.06.2016
		Revizyon Tarihi	01.03.2017
		Revizyon No	1

Firma	
Denetim Tarihleri	
Baş Denetçi	
Denetçi	
Teknik Uzman	

Sıra No	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Çok İyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Kötü (2)	Çok Kötü (1)
1	Hizmetlerin kalitesi ve güvenilirliği					
2	BVA yetkililerine ulaşabilme					
3	Taleplerin karşılanma seviyesi (zaman planlaması dahil)					
4	Şikayetleri ele alma yöntemi					
5	Fiyat politikası da dahil olmak üzere BVA politikaları					
6	Hizmetler ile ilgili bilgilendirme doğru ve yeterli (Sistem Belgelendirme Prosedürü, Belgelendirme Hizmetleri için Genel Kural ve Şartlar)					
7	Denetim raporlarının firmanıza katma değer yaratma seviyesi					
8	Denetim raporlarının zamanında gönderilmesi					
9	Fiyat politikası da dahil olmak üzere BVA politikaları					
10	Sertifika ve logoların/markaların zamanında ve hatasız ulaşması					
Toplam						

Sıra No	DENETİM EKİBİ DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Çok İyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Kötü (2)	Çok Kötü (1)
1	Genel iş yönetim uygulamaları bilgisi yeterli düzeyde					
2	Firmamızın bulunduğu sektöre dair iş bilgisi ve teknoloji bilgisi yeterli düzeyde (Teknik alan denetçisi veya Teknik uzman için)					
3	Firmamızın ürünleri, süreçleri ve organizasyonu hakkındaki bilgisi yeterli düzeyde (Teknik alan denetçisi veya Teknik uzman için)					
4	Yönetim sistem standartları / hüküm ifade eden dokümanlar hakkında bilgisi yeterli					
5	Önceki denetim sonuçlarına vakıf					
6	Soru sorma, dinleme ve görüşme yapma teknikleri başarılı					
7	Zamanı iyi ve verimli kullanmada başarılı (Denetim planına uyum)					
8	İletişim becerisi yüksek					
Toplam						

Yukarıdaki değerlendirme tüm ekibi üyeleri için geçerlidir. ☐ Evet ☐ Hayır
(" Hayır" ise Denetim ekibinden bir üyenin ayrıca olumlu/ olumsuz değerlendirmesini ayrıca tüm önerileriniz ve yorumlarınızı aşağıya yapabilirsiniz.)

***Vereceğiniz bilgiler sadece Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilecektir ve gizlilik prosensiplerine uyulacaktır. anketi doldurduktan sonra elektronik vada posta yolu ile BVA'ya göndermenizi rica ederiz. Anketimizi cevaplandırdığınız için teşekkür ederiz.

Kuruluş Yetkilisi Adı Soyadı		İmza
Pozisyon/ Görev		