|  |  |
| --- | --- |
| AGFOCERT “***ISO/IEC17065 Ürün Belgelendirme için Genel Şartlar Standardı***” ’ na uygun olarak sürdürdüğü kalite yönetim sisteminin geliştirilmesinde, müşteri taleplerine açıklık kazandırılması amacıyla müşterilerden gelen her türlü bilginin sisteme yönelik katkısı göz önünde bulundurulmakta ve müşterilere iyi bir iletişim kurulması hedeflenmektedir. | In the development of the quality management system carried out by AGFOCERT in accordance with **ISO / IEC17065 General Conditions for Product Certification**, in order to clarify the demands of the customers, the contribution of all information from the customers to the system is taken into consideration and a good communication is aimed to be made to the clients. |
| Müşterilerimizin memnuniyetini, beklentilerini daha net bir şekilde algılamak ve eksiklerimizi tespit ederek gereklerini yerine getirmek ve iç/dış müşterilerimize daha iyi hizmetin sunulmasında önemli veriler elde etmek için Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu size sunmuş bulunmaktayız. | We have provided you with the Customer Satisfaction Survey Form in order to better understand our customers' expectations, to identify our deficiencies and to fulfill their requirements and to obtain important data in providing better service to our internal / external customers. |
| Elinizdeki bu formdaki tüm soruları cevapladıktan sonra tarafımıza fakslamanızı (**0-216-599 02 76** ) ya da e-posta (agfo@agfocert.com) atmanızı rica ederiz. | After you have answered all the questions in this form, we ask you to fax (0-216-599 02 76) or e-mail (agfo@agfocert.com). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Memnuniyet Dereceniz** (5: Çok iyi, 4:İyi, 3:Orta , 2:Kötü, 1:Çok kötü)  | **Satisfaction Degree** (5: Perfect, 4:Good, 3:Tolerable, 2:Bad, 1:Worst) |
| **AGFO’yu nasıl değerlendiriyorsunuz? How do you score AGFO?** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Denetçi Değerlendirmeniz****Auditor Evaluation** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| Verilen hizmetler ile ilgili bilgi talep edildiğinde tatmin edici cevaplar alınıyor. /Satisfactory answers are obtained when information about the services provided is requested. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Kendisine yönelttiğiniz sorulara tatmin edici cevaplar alınıyor. / Getting satisfied answers when you have asked. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetler dinleniyor ve zamanında çözümleniyor./ Complaints about the services you receive are listened and resolved in a timely manner. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Açıklama ve talepleriniz denetim esnasında dinleniyor. / Your comments and requests are listened during the inspection. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Denetim raporlarının içeriği anlaşılır ve kapsamlıdır. / The content of audit reports is understandable and comprehensive. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Denetim dokümanları ile ilgili yeterli açıklamalar yapılıyor. / Sufficient explanations are made about the audit documents. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Denetim işlemleri belirtilen zaman içinde tamamlanıyor. / Audit operations are completed within the specified time. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Denetim planına uygun hareket ediliyor. / Compliance with the audit plan. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Verilen denetim hizmeti etkindir. / The supplied audit service is effective. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Denetim bulguları detaylı bir şekilde açıklanmıştır. / Audit findings are explained in detail. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Çalışanların müşteriyle iletişimleri uygundur. / Employees communicate with the customer. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Denetim ekibinin çalışanlar ile iletişimi uygundur. / It is appropriate for the audit team to communicate with employees. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Verilen hizmetler güvenilir niteliktedir. / The services provided are reliable. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Bilgilerinizin güvenliği taahhüt edilmiştir. / The security of your information is committed. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor. / Impartiality, confidentiality and honesty are taken into consideration. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor. / Impartiality, confidentiality and honesty are taken into consideration. | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  | **[ ]**  |
| Çalışmak için tekrar bizi seçer misiniz? / Would you choose us again to work? | Evet / Yes | **[ ]**  | Aynı denetim ekibi ile tekrar çalışmak ister misiniz? / Would you like to work again with the same audit team? | Evet / Yes | **[ ]**  |
| Hayır / No | **[ ]**  | Hayır / No | **[ ]**  |
| **Tüm bu unsurların dışında bizlere tavsiye edeceğiniz ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir konu varsa lütfen belirtiniz. /Please specify if you have any questions other than those elements that you would like to recommend to us or if you would like to specify one.** |
|  |

|  |
| --- |
| **Bu anket ile AGFOCERT’ın müşterilerine sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesine bulunduğunuz katkıdan dolayı sizlere teşekkür ederiz.** **We would like to thank you for your contribution to improving the services offered by AGFOCERT to its customers.** |
|  |
| **Firma Adı / Company Name:** |  |
| **İlgili Kişi / Responsible Person:** |  |
| **E-posta adresi / E-mail:** |  |
| **Denetim Ekibi / Audit Team:** |  |
| **Tarih / Date:** |  |
| **İmza ve Kaşe / Signature and Stamp:** |  |