

	MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU	Doküman No	REW.FR.032		
		Yayın Tarihi	05.02.2025		
		Revizyon Tarihi		No	

5- ŞİKAYET SAHİBİNE AİT BİLGİLER

Şikayet Alınma Tarihi :	
Şikayet Kodu :	
İlgili Birim / Sorumlu Personel:	
İnceleme Tarihi:	
Şikayet Değerlendirme ve Çözüm Süreci:	
Müşteriye Geri Bildirim Tarihi:	
Geri Bildirim Yöntemi :	☐ Telefon ☐ E-posta ☐ Yazılı ☐ Yüz Yüze
Şikayet Sonuç Durumu :	☐ Çözüldü ☐ Devam Ediyor ☐ Reddedildi(Gerekçesini Belirtin)

6- MÜŞTERİ ONAYI (GERİ BİLDİRİM SONRASI)

Adı Soyadı :	
Tarih :	
İmza / Kaşe :	

Gizlilik Taahhüdü:

Bu form aracılığıyla iletilen tüm şikayetler, RENWORLD tarafından gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilecek ve tarafsızlık esasına göre sonuçlandırılacaktır.

Hazırlayan : Rıza BAYRAK**Kontrol :** Gökhan DURUKAN**Onay :** Gökhan DURUKAN

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ FORMU	Doküman No	REW.FR.037		
		Yayın Tarihi	18.02.2025		
		Revizyon Tarihi		No	

Anket No (RENWORLD tarafından verilecek):

Tarih:

Değerli müşterimiz,

Renworld Enerji olarak sizlerin ihtiyaç ve beklentilerinizi esas alarak, hizmet kalitemizi iyileştirmek amacıyla hazırladığımız bu ankete katılımınız için teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

Lütfen muayene talebine konu olan alanı işaretleyiniz.

☐ Talep ☐ Rapor ☐ Denetim Süreci ☐ Muayene Sonrası Hizmetler

Lütfen hizmet kalitemizi değerlendiriniz: Çok İyi (5), İyi (4), İyileştirilmeli (3), Kötü (2), Çok Kötü (1)

	İLETİŞİM VE BİLGİLENDİRME	5	4	3	2	1
1	İlgili çalışanlara erişim kolaylığı	☐	☐	☐	☐	☐
2	Verilen hizmetler konusunda bilgilendirme	☐	☐	☐	☐	☐
3	Hizmet sürecindeki bilgilendirme	☐	☐	☐	☐	☐

	BAŞVURU İŞLEMLERİ	5	4	3	2	1
4	Başvuru işlemlerinin kolaylığı	☐	☐	☐	☐	☐
5	İlgili personelin tutum ve davranışları	☐	☐	☐	☐	☐

	MUAYENE ve RAPORLAR	5	4	3	2	1
6	Muayene ve raporlama süresi	☐	☐	☐	☐	☐
7	Teknik personelin mesleki bilgi ve uzmanlığı	☐	☐	☐	☐	☐
8	Teknik personelin tutum ve davranışları	☐	☐	☐	☐	☐
9	Raporun hatasız hazırlanması	☐	☐	☐	☐	☐
10	Hizmette tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine riayet	☐	☐	☐	☐	☐

Lütfen, sadece daha önce bir şikâyet veya öneride bulunduyunuzsa doldurunuz.

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNE YAKLAŞIM	5	4	3	2	1
11	Şikâyet ve önerileri iletme kolaylığı	☐	☐	☐	☐	☐
12	Şikâyet ve önerilerin dikkate alınması	☐	☐	☐	☐	☐
13	Şikâyetlere üretilen çözümün yeterliliği	☐	☐	☐	☐	☐
14	Şikâyetlerin giderilme süresi	☐	☐	☐	☐	☐
15	Şikâyet sonucu hakkında bilgilendirme	☐	☐	☐	☐	☐

☐ Uzmanlık/Teknik Deneyim ☐ Hizmet Kalitesi ☐ Güvenilirlik ☐ Alternatif Olmaması ☐ Ücretlerin Uygunluğu ☐ Diğer (Lütfen yazınız)

Lütfen, varsa belirtmek istediğiniz diğer hususları ve önerilerinizi yazınız. Anketin e-mail yoluyla gönderilmesi durumunda info@renworld.com.tr adresine gönderilmesini rica ederiz

Gerektiğinde size ulaşabilmemiz için, lütfen bilgilerinizi giriniz.

Adı Soyadı		Telefon	
Kuruluş		E-posta	
İmza:			

Hazırlayan : Rıza BAYRAK

Kontrol : Gökhan DURUKAN

Onay : Gökhan DURUKAN