



ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

Formato
AR4-NC-07

No. _____

Aprobó
Director General

Fecha (aaaa/mm/dd)

IDENTIFICACIÓN.

Nombre:		RFC	
Dirección:			
Ciudad:		Estado:	
Teléfono:	Ext.	Fax.	
Correo electrónico:			
Contacto:			

INSTRUCCIONES: MARQUE CON UNA "X" LA RESPUESTA ACORDE A SU OPINION

1. ¿Cómo se entero de los servicios del laboratorio?

- Por recomendación de un colega, ¿Quién?
- Por medio de la Web (Google, Yahoo, etc)
- Por contacto directo del personal de AGROLAB
- Otro, ¿Quién?

2. ¿Cómo califica los Precios (honorarios) de los análisis solicitados?

- Alto Justo Bajo

3. ¿Cómo considera los tiempos de entrega de resultados?

- A tiempo Tiempo justo Fuera de tiempo

4. ¿El laboratorio oferto los ensayos y las pruebas esperadas?

- Si No Cuáles Faltan? _____

5. ¿Cómo considera la presentación de los resultados de análisis solicitados por usted (formatos de Reporte)?

- Buenos y entendibles Regular y poco claros Malos y confusos

6. ¿El laboratorio entrego resultados confiables?

- Si No Por qué? _____

7. ¿Los resultados cumplieron con los requisitos expresados en la oferta del servicio?

- Si No Por qué? _____

8. ¿El servicio fue de utilidad para usted?

- Si No Por qué? _____

9. ¿Cómo califica el servicio en General de AGROLAB?

- Bueno Regular Malo

10. ¿Por qué contrato los servicios de análisis de AGROLAB?

- Recomendación o WEB Acreditación ISO/IEC 17025 Prueba

11. ¿Contrataría nuevamente los servicios de AGROLAB?

- Si No 0 Por qué? _____

12. ¿Qué puede hacer AGROLAB por usted próximamente de acuerdo a nuestro SM (Sistema de Mejora)?

- Enviar información técnica. Ampliar la oferta de ensayos Organizar seminarios

13. Si en dado caso utilizo uno de nuestros múltiples centros de recepción ¿Qué centro del país fue?

- Aguascalientes Celaya, Guanajuato Chihuahua
- Colima Irapuato, Guanajuato Guadalajara, Jalisco
- Mexicali Mochis Morelos
- Tapachula, Chiapas Uruapan, Michoacán Culiacán, Sinaloa
- Hermosillo, Sonora Tancitaro, Michoacán Cancún
- Zamora Ario de Rosales, Michoacán Cd Guzmán, Jalisco
- Puebla Querétaro Otro: _____

14. ¿Cómo fue el trato personal por parte del encargado del Centro de Recepción?

- Bueno Regular Malo



ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

Formato
AR4-NC-07

No. _____

Aprobó
Director General

Fecha (aaaa/mm/dd)

15. ¿Cómo fueron tratadas sus muestras por parte del encargado del Centro de Recepción?

Bien

Regular

Mal

Explíquenos en que lo podemos ayudar de acuerdo a su contestación anterior

Tema: Comentarios.

Escribir los comentarios del cliente sobre la impresión general de AGROLAB.

NOMBRE Y FIRMA _____

NOTA1: Indicar en los campos que corresponda de este formato si se anexan documentos para el análisis o seguimiento de acciones.

NOTA2: Cancelar con una diagonal los espacios en blanco no utilizados en cada etapa del procedimiento AP-NC.

NOTA3: Este formato sólo es válido con las firmas autorizadas en cada etapa del procedimiento.