

تاریخ اعلام شکایت:	ساعت:
نام مشتری / کد ملی:	شماره سریال فرم:
کد مشتری:	تلفن تماس مستقیم با مشتری:
کد پیگیری:	
کانال دریافت شکایت:	

• شرح انتقاد / شکایت مشتری:

• پیشنهاد مشتری جهت رفع شکایت:

نام و امضاء دریافت کننده :

در تاریخ...../...../..... ساعت : از طریق تلفن sms ایمیل سایر..... جهت رسیدگی به شکایت مطروحه و اعلام نتایج آن به اطلاع مشتری رسید.

تاریخ و امضاء :

بررسی اولیه

نظر مدیران مرتبط :

۱. نام، امضاء ، تاریخ :

۲. نام، امضاء ، تاریخ :

• علل ریشه ای بروز شکایت:

سریال اقدام اصلاحی (در صورت نیاز) تاریخ و امضاء ، نماینده مدیریت :

بررسی مدیرعامل

• نظر مدیریت : انتقاد / شکایت فوق وارد می باشد نمی باشد

تاریخ و امضاء مدیرعامل:

• نحوه جلب رضایت مشتری:

شرح اقدام در نظر گرفته شده

حالت	شرح	مسئول	مهلت	گزارش	تاریخ و امضاء
شکایت وارد نیست	تماس با مشتری و اطلاع رسانی				
شکایت وارد است					

در تاریخ...../...../..... بصورت تلفنی نامه حضوری سایر..... جهت ارائه گزارش اقدامات انجام شده و دلجوئی با مشتری تماس حاصل شد. رضایت مشتری جلب شد نشد . شماره اقدام اصلاحی: تاریخ و امضاء :

نظر سنجی رسیدگی به شکایت در تاریخ...../...../..... توسط، ارسال sms تماس تلفنی سایر.....انجام گرفت و مشتری از روند رسیدگی به شکایت رضایت داشتند نداشتند . اقدام اصلاحی به شماره..... صادر گردید. تاریخ و امضاء :