

ثبت و رسیدگی به شکایات

کد مدرک :

شماره بازنگری :

صفحه : ۱ از ۱

تاریخ اعلام شکایت: ساعت: شماره سریال گوشی:	نام مشتری / کد ملی: تلفن تماس مستقیم با مشتری:				
کد مشتری: کد پیگیری:	کانال دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> مشتری <input type="checkbox"/> نماینده/مغازه دار <input type="checkbox"/> اتحادیه <input type="checkbox"/> سایر				
<p style="text-align: center;">• شرح انتقاد / شکایت مشتری:</p>					
<p style="text-align: center;">• پیشنهاد مشتری جهت رفع شکایت:</p> <input type="checkbox"/> صورتحساب تا تاریخ روز پیوست شد <input type="checkbox"/> دستورات پیوست شد نام و امضاء دریافت کننده :					
در تاریخ:/...../..... ساعت: از طریق <input type="checkbox"/> تلفن <input type="checkbox"/> sms <input type="checkbox"/> ایمیل <input type="checkbox"/> سایر..... با مشتری تماس حاصل شد و پس از تقدیم شماره سریال ثبت شکایات، مهلت زمانی تا مورخ/...../..... جهت رسیدگی به شکایت مطروحه و اعلام نتایج آن به اطلاع مشتری رسید. تاریخ و امضاء :					
<p style="text-align: center;">بررسی اولیه</p> نظر کارشناسان مرتبط :					
۱. نام، امضاء ، تاریخ :					
۲. نام، امضاء ، تاریخ :					
<p style="text-align: center;">• علل ریشه ای بروز شکایت:</p> سریال اقدام اصلاحی (در صورت نیاز) تاریخ و امضاء ، نماینده مدیریت :					
<p style="text-align: center;">بررسی مدیرعامل</p> <p style="text-align: right;">• نظر مدیریت :</p> انتقاد / شکایت فوق وارد می باشد <input type="checkbox"/> نمی باشد <input type="checkbox"/> تاریخ و امضاء مدیرعامل:					
<p style="text-align: right;">• نحوه جلب رضایت مشتری:</p> 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 <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> نامه <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> سایر..... جهت ارائه گزارش اقدامات انجام شده و دلجوئی با مشتری تماس حاصل شد. رضایت مشتری جلب شد <input type="checkbox"/> نشد <input type="checkbox"/> . شماره اقدام اصلاحی: تاریخ و امضاء :					
نظر سنجی رسیدگی به شکایت در تاریخ/...../..... توسط، <input type="checkbox"/> ارسال sms <input type="checkbox"/> تماس تلفنی <input type="checkbox"/> سایر.....انجام گرفت و مشتری از روند رسیدگی به شکایت رضایت داشتند <input type="checkbox"/> نداشتند <input type="checkbox"/> . اقدام اصلاحی به شماره صادر گردید. تاریخ و امضاء :					