

شماره سریال فرم:	ساعت:				
تلفن تماس مستقیم با مشتری:	نام مشتری / کد ملی:				
کد پیگیری:	کد مشتری:				
کانال دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> مشتری <input type="checkbox"/> خدمات <input type="checkbox"/> سایر .....					
شرح انتقاد / شکایت مشتری:					
پیشنهاد مشتری جهت رفع شکایت: <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:					
نظر مدیران مرتبط: <b>بررسی اولیه</b> ..... نام، امضاء، تاریخ:					
..... نام، امضاء، تاریخ:					
<b>علل ریشه ای بروز شکایت:</b> سریال اقدام اصلاحی ( در صورت نیاز ) ..... تاریخ و امضاء، نماینده مدیریت:					
<b>بررسی مدیرعامل</b> انتقاد / شکایت فوق وارد می باشد <input type="checkbox"/> نمی باشد <input type="checkbox"/> تاریخ و امضاء مدیرعامل:					
• <b>نظر مدیریت:</b> نحوه جلب رضایت مشتری:					
شرح اقدام در نظر گرفته شده					
تاریخ و امضاء	گزارش	مهلت	مسئول	شرح	حالت
				تماس با مشتری و اطلاع رسانی	شکایت وارد نیست
	—				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:					