

تاریخ :	فرم ثبت و پی گیری شکایت	شماره مدرک
شماره بازنگری		

تاریخ شکایت شماره ثبت شکایت(کد شکایت):

شکایت کننده : مشتری  نماینده خدمات پس از فروش  نماینده فروش

نام شکایت کننده : تلفن :

نام شرکت / فروشگاه : شهر :

مرجع دریافت شکایت :

حضور  فرم انتقاد و پیشنهاد  فرم سنجش رضایت مشتریان  نمایندگی  سایت  تماس تلفنی  سایر..

شرح شکایت مشتری :

نظرات و پیشنهادات مشتری ( در صورت تمایل ):

امضاء :

• نتایج رسیدگی به شکایات : ( این قسمت توسط مسئول ارتباط با مشتری تکمیل می گردد )  
تحلیل شکایت:

آیا شکایت وارد است؟ بلی  / لولویت شکایت : ..... مهلت پاسخگویی: .....  
مطلع کردن مشتری از نحوه رفع ایراد و دریافت رضایت از نحوه رفع شکایت :

منشا شکایت:

<input type="checkbox"/>	عدم پذیرش قطعه تحت مسئولیت	<input type="checkbox"/>	زمان ارایه خدمات	<input type="checkbox"/>	خدمات نامناسب
<input type="checkbox"/>	گران فروشی درارایه خدمات و قطعات	<input type="checkbox"/>	عیوب تولیدی	<input type="checkbox"/>	بروز خسارت به محصول
<input type="checkbox"/>	عدم تطابق خدمات انجام شده با درخواست مشتری	<input type="checkbox"/>	عدم عودت داغی قطعه	<input type="checkbox"/>	عدم رعایت امانت داری
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	سایر	<input type="checkbox"/>	اخلاقی

خیر  معرفی مراجع قانونی به مشتری جهت پی گیری (سازمان حمایت از حقوق مصرف کننده) تاریخ: .....  
امضا مشتری: امضا مسئول ارتباط با مشتریان:

محل برش کاغذ ✂

کد رهگیری شکایت مشتری: .....

شماره تماس جهت پیگیری : .....

امضا مسئول ارتباط با مشتریان:

کلیه مراحل رفع شکایت از طریق شماره فوق قابل پیگیری میباشد

تاریخ :	فرم ثبت و پیگیری شکایات	
شماره بازنگری :		شماره مدرک

صورتجلسه بررسی و رسیدگی به شکایت

شرح شکایت:

نتیجه	مهلت	مجری	اقدامات اصلاحی یا برنامه و تصمیمات اتخاذ شده جهت رفع شکایت

نماینده مدیریت	مدیر بازاریابی	مسئول ارتباط با مشتریان
نام و نام خانوادگی امضا - تاریخ	نام و نام خانوادگی امضا - تاریخ	نام و نام خانوادگی امضا - تاریخ

نتایج پیگیری:

اقدامات اصلاحی تصمیم گیری شده ، بطور اثر بخش: انجام گردیده  انجام نگردیده

توضیحات:

مهلت مجدد: ----- نتیجه اقدام: ----- مسئول ارتباط با مشتریان:

اطمینان از اثر بخشی رفع شکایت مشتری :

شرح نتیجه نهایی: .....

نتیجه در تاریخ..... ساعت..... طی تماس با مشتری اعلام گردید.

این شکایت در تاریخ ..... با  جلب رضایت مشتری مختومه گردید

مسئول ارتباط با مشتریان: