

نام مشتری : تاریخ دریافت:/...../..... شماره شکایت: CO-.....

آدرس مشتری : شماره تلفن / فاکس:

چگونگی دریافت شکایت: حضوری تلفنی ایمیل کتبی (نامه شماره:)

سایر

۱ - شرح انتقاد یا شکایت مشتری:

مسئول پیگیری و مذاکره با مشتری:

تاریخ معین شده جهت اعلام نتیجه :/...../..... تاریخ و امضاء مدیر کیفی:

۲ - نتیجه بررسی‌های انجام شده:

شکایت مشتری: وارد است وارد نیست (تاریخ تماس با مشتری و اطلاع‌رسانی/...../.....).

نیاز به اصلاح و یا اقدام اصلاحی: ندارد دارد (شماره فرم اعلام کار نامنطبق.....)

تاریخ و امضاء مسئول پیگیری:

۳ - مذاکره با مشتری برای حل و فصل شکایت:

تاریخ انجام مذاکره با مشتری:/...../.....

نحوه انجام مذاکره: حضوری تلفنی ایمیل کتبی (نامه شماره:)

سایر

نتیجه مذاکره با مشتری و اقدامات لازم برای حل و فصل شکایت:

تاریخ و امضاء مسئول پیگیری:

۴ - گزارش اقدامات انجام شده برای حل و فصل شکایت:

در تاریخ/...../..... بصورت حضوری تلفنی ایمیل کتبی (نامه شماره:)

سایر

جهت ارائه گزارش اقدامات انجام شده و دلجوئی با مشتری تماس حاصل شد. رضایت مشتری جلب شد نشد.

تاریخ و امضاء مدیر کیفی :