



فرم ثبت و پیگیری شکایات

| | | | |
|---|---|----------|---------------|
| تاریخ اخذ: | ساعت اخذ: | محل اخذ: | دریافت کننده: |
| نحوه اخذ: جلسه <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> فکس <input type="checkbox"/> شفاهی <input type="checkbox"/> پست الکترونیکی <input type="checkbox"/> پست <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | | | |
| مشکلات شکایت کننده | نام و نام خانوادگی / مشتری: | | |
| | تلفن: | | |
| مشکلات موضوع شکایت | آدرس: | | |
| | کد پستی: | | |
| مشکلات موضوع شکایت | شرح مشکل رخ داده: | | |
| | شرح محصول (نام و مدل خودرو/ شماره سریال دستگاه): | | |
| مشکلات موضوع شکایت | تاریخ وقوع: | | |
| | درخواست شاکی: | | |
| مشکلات موضوع شکایت | مدارک پیوست شده: | | |
| | امضاء دریافت کننده: | | |
| مشکلات موضوع شکایت | موضوع شکایت دریافت شده: | | |
| | <input type="checkbox"/> قابل قبول است <input type="checkbox"/> قابل قبول نیست (در صورت عدم قبول توضیحات لازم و اطلاع به مشتری ثبت گردد). | | |
| مشکلات موضوع شکایت | موضوع شکایت: | | |
| | <input type="checkbox"/> کیفیت خدمات <input type="checkbox"/> سرعت خدمات <input type="checkbox"/> هزینه خدمات <input type="checkbox"/> برخورد کارکنان <input type="checkbox"/> سایر موارد | | |
| مشکلات نتیجه نهایی | در صورت قبول موارد سطرهای زیر تکمیل می شود. | | |
| | اقدام اصلاحی تعریف شده: | | |
| مشکلات نتیجه نهایی | نتیجه اقدام در تاریخ طی نامه به شماره <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> به مشتری اعلام گردید و منجر به رضایت <input type="checkbox"/> عدم رضایت <input type="checkbox"/> گردید. | | |
| | نتایج پیگیری اقدام صورت گرفته: | | |
| مشکلات نتیجه نهایی | امضاء نماینده مدیریت | | |
| | تاریخ: | | |
| شماره فرم اقدام اصلاحی / پیشگیرانه در صورت نیاز: | | | |