

شماره سند شماره ویرایش : صفحه :	<b>فرم رسیدگی به شکایات مشتریان</b> <b>شرکت بین المللی فناوری ورنایکان ساوا</b>	<b>ساواتل</b>
---------------------------------------	--	---------------

تاریخ اعلام شکایت:	ساعت:	شماره پذیرش :
نام و نام خانوادگی مشتری :	کد ملی مشتری :	کد پیگیری :
تلفن تماس مستقیم با مشتری:	<input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> کیوسک <input type="checkbox"/> سایت <input type="checkbox"/> سایر	

شرح انتقاد / شکایت مشتری:

.....

.....

**بررسی واحد رسیدگی به شکایات :**

در تاریخ...../...../..... ساعت :..... از طریق  مراجعه حضوری     تلفن     ایمیل     سایر.....

با مشتری تماس حاصل شد و پس از تقدیم شماره ثبت شکایت، مهلت زمانی تا مورخ...../...../..... جهت رسیدگی به شکایت مطروحه و اعلام نتایج آن ، به اطلاع مشتری رسید.

نام، امضاء ، تاریخ :

**نظر مدیر مرتبط و توضیح علل ریشه ای بروز شکایت :**

.....

نام، امضاء ، تاریخ :

**بررسی مدیریت**

• **نظر مدیریت :**

• **نحوه جلب رضایت مشتری :**

نام، امضاء ، تاریخ :

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					

**واحد رسیدگی به شکایات :**

در تاریخ...../...../..... بصورت  حضوری     تلفنی     ایمیل     سایر..... جهت ارائه گزارش اقدامات انجام شده و دلجوئی با مشتری تماس حاصل شد. رضایت مشتری جلب شد  نشد

نام، امضاء ، تاریخ :