



نام مشتری :

تاریخ دریافت: ..... / ..... / .....

آدرس مشتری :

شماره شکایت: CO-.....

شماره تلفن / فاکس:

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

سایر .....

1- شرح انتقاد یا شکایت مشتری:

مسئول پیگیری و مذاکره با مشتری:

تاریخ معین شده جهت اعلام نتیجه : ..... / ..... / .....

تاریخ و امضاء رئیس تضمین کیفی:

2- نتیجه بررسی های انجام شده:

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

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

تاریخ و امضاء مسئول پیگیری:

3- 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:

4- 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 رئیس تضمین کیفی: