



ثبت و رسیدگی به شکایات  
شرکت رهام نوین پیام ایرانیان

شماره :

تاریخ اعلام شکایت:	ساعت:	شماره سریال فرم:
نام مشتری / کد ملی:	تلفن تماس مستقیم با مشتری:	کد پیگیری:
کانال دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> مشتری <input type="checkbox"/> اتحادیه <input type="checkbox"/> سایر .....		

• شرح انتقاد / شکایت مشتری:

• پیشنهاد مشتری جهت رفع شکایت:

در تاریخ...../...../..... ساعت : ..... از طریق  تلفن  sms  ایمیل  سایر.....  
با مشتری تماس حاصل شد و پس از تقدیم شماره سریال ثبت شکایات، مهلت زمانی تا مورخ...../...../..... جهت رسیدگی به شکایت مطروحه و اعلام نتایج آن به اطلاع مشتری رسید.  
تاریخ و امضاء :

نظر مدیران مرتبط :

۱. ....  
نام، امضاء ، تاریخ :

۲. ....  
نام، امضاء ، تاریخ :

• علل ریشه ای بروز شکایت:

تاریخ و امضاء ، نماینده مدیریت :

بررسی مدیرعامل

• نظر مدیریت :  
انتقاد / شکایت فوق وارد می باشد  نمی باشد   
تاریخ و امضاء مدیرعامل:

• نحوه جلب رضایت مشتری:

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					

در تاریخ...../...../..... بصورت  تلفنی  نامه  حضوری  سایر..... جهت ارائه گزارش اقدامات انجام شده و دلجوئی با مشتری تماس حاصل شد. رضایت مشتری جلب شد  نشد . شماره اقدام اصلاحی: ..... تاریخ و امضاء :

نظر سنجی رسیدگی به شکایت در تاریخ...../...../..... توسط،  ارسال sms  تماس تلفنی  سایر..... انجام گرفت و مشتری از روند رسیدگی به شکایت رضایت داشتند  نداشتند . اقدام اصلاحی به شماره ..... صادر گردید.  
تاریخ و امضاء :