

تاریخ دریافت شکایت: _____ شماره پیگیری: _____	مجوز افشاء: ☐ دارد ☐ ندارد
حضور ☐ تلفنی ☐ سایت اینترنت ☐ مکاتبه ☐	نحوه اخذ:
نام مشتری: _____ کد مشتری: _____	مشخصات مشتری:
شماره تماس: _____ آدرس: _____	
کیفیت محصول ☐ بسته بندی ☐ فرآیندهای فروش ☐ رفتار سازمانی ☐ فرآیند بارگیری و تحویل محصول ☐	موضوع شکایت
سیمان فله ☐ سیمان پاکت ☐ شماره برگه تحویل محصول _____ تاریخ برگه تحویل محصول _____	اطلاعات محصول خریداری شده

موضوع کلی شکایت:

اولویت رسیدگی به شکایت: فوری / آنی / معمولی

نوع شکایت: کیفی (Q1) ☐ کمی (Q2) ☐ هر دو ☐ سایر ☐

پیام دریافتی از مشتری در تاریخ _____ به وی اعلام وصول شده و در فرم پیگیری شکایات مشتریان ثبت گردید.

دریافت پیام توسط:

نظر مدیریت مهندسی فروش در مورد شکایت:

موضوع قابل بررسی نیست و پایان رسیدگی پرونده اعلام می شود. ☐

موضوع قابل بررسی می باشد و می بایست مورد رسیدگی قرار گیرد. ☐

توضیحات علل عدم بررسی:

نماینده مدیریت در واحد مهندسی فروش:

لطفاً ضمن هماهنگی با _____ اقدامات مقتضی جهت بررسی و رسیدگی به موضوع پیام و اعلام نتیجه بر اساس روال و زمانهای تعیین شده در روش اجرایی مدیریت رسیدگی به شکایات مشتریان اقدام نمایید.

توضیحات:

اقدامات و بررسی های صورت گرفته جهت پیام ثبت شده:

شرح اقدام		
مسئول	همکار	
تاریخ شروع	تاریخ پایان	

نتیجه بررسی توسط واحد رسیدگی کننده :

نام و امضاء و تاریخ:

نماینده مدیریت:

اقدامات انجام شده اثر بخش می باشد ☐ نمی باشد ☐

شماره /تاریخ نامه های درون سازمانی در خصوص اقدامات مجدد :

شماره فرم اقدام اصلاحی :

نتیجه نهایی رسیدگی به پیام :

نماینده مدیریت:

نتیجه در تاریخ به صورت تلفنی ☐ حضوری ☐ کتبی ☐ سایر ☐ به مشتری اعلام گردید .

اقدامهای انجام شده ، از طرف مشتری قبول ☐ / رد ☐ گردید .

با توجه به رد اقدامات انجام شده ، توسط مشتری ، موارد در فرم ثبت شکایات جدید به شماره ثبت گردید.

تأیید مدیر مهندسی فروش: