



فرم  
ثبت ناراضی و شکایات مشتریان

MNP-FR-100-05

صفحه: ۱ از ۲

تاریخ تنظیم:

۱- مشخصات شاکی:

نام مشتری / سازمان:	شماره ملی / شماره ثبت:
آدرس کامل:	کد پستی:
تلفن همراه:	شماره تلفن:
شماره همراه:	شماره نامبر:
پست الکترونیک:	شماره قرارداد:

۲- مشخصات نماینده:

مشخصات فردی که از طرف شاکی اقدام می‌نماید (در صورت لزوم):	مشخصات فردی که با وی تماس گرفته می‌شود (در صورت تفاوت با اقدام کننده):
نام و نام خانوادگی:	نام و نام خانوادگی:
شماره تماس:	شماره تماس:

۳- شرح مشکل:

ذکر آن عملکرد از شرکت که به آن شکایت دارید:

شرح با ذکر تاریخ وقوع:

راه حل درخواست شده:

لیست مدارک پیوست:

شماره شکایت قبلی (در صورت وجود):

مدت زمان پیش بینی شده برای رسیدگی به شکایات:

مسئول رسیدگی به شکایت:

نام و نام خانوادگی:	تاریخ و امضا:
	اثر انگشت

این قسمت توسط مسؤول روابط عمومی تکمیل می‌شود: سطح شکایت:  سطح اول  سطح دوم  سطح سوم  سطح چهارم  سطح خاص

کد رهگیری شکایت:	تاریخ دریافت:	تاریخ ثبت:
------------------	---------------	------------



فرم  
ثبت ناراضی و شکایات مشتریان

MNP-FR-100-05

صفحه: ۲ از ۲  
تاریخ تنظیم:

۴- ارزیابی اولیه:

تاریخ وقوع: .....

تکراری بودن مشکل:  بله  خیر

طبقه بندی مشکل:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ۱- عدم شفافیت قرارداد                    | <input type="checkbox"/> ۲- اطلاعات نادرست/ناکافی  | <input type="checkbox"/> ۳- تاخیر بی مورد در رسیدگی به شکایت  |
| <input type="checkbox"/> ۴- هزینه های بی مورد/صورتحساب های نادرست | <input type="checkbox"/> ۵- پرداخت هزینه بیمه      | <input type="checkbox"/> ۶- نرخ بهره                          |
| <input type="checkbox"/> ۷- واگذاری مورد اجاره به غیر             | <input type="checkbox"/> ۸- کوتاهی در اجرای تعهدات | <input type="checkbox"/> ۹- برخورد نامناسب با مشتری           |
| <input type="checkbox"/> ۱۰- توقیف مورد اجاره                     | <input type="checkbox"/> ۱۱- مشکلات برون سازمانی   | <input type="checkbox"/> ۱۲- سایر (لطفاً توضیح کامل داده شود) |

شرح:

.....

.....

آیا نیاز به تشکیل کمیته رسیدگی به شکایات مشاهده می شود؟  بله  خیر

اعضاء کمیته رسیدگی به شکایات:

۵- نتیجه ارزیابی شکایت:

شرح:

.....

.....

.....

۵- ردیابی شکایت:

اقدام	تاریخ	نام	ملاحظات
اعلام وصول شکایت به شاکی			
ارزیابی شکایت			
بررسی شکایت			
اطلاع رسانی به شاکی			
رفع شکایت			
اصلاح			
تصدیق اصلاح			
مختومه شدن شکایت			

تاریخ و امضا:

نام و نام خانوادگی بررسی کننده/مسئول روابط عمومی: