

دریافت و ثبت شکایات و نظرات مشتریان

نام مشتری:

تلفن مشتری:

آدرس مشتری:

طریقه وصول شکایت:

نام نماینده یا رابط مشتری:

نوع بازخورد: پیشنهاد انتقاد شکایت

شرح:

.....

.....

.....

.....

.....

مدیر بازرگانی و فروش:

نام و امضاء:

تاریخ:

کارشناس بازرگانی و فروش:

نام و امضاء:

تاریخ:

پیگیری و رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

آیا شکایت، پیشنهاد یا انتقاد موضوعیت دارد؟ بله خیر

تأثیرات و زیانهای وارده:

.....

.....

منشاء بروز: اشکال در Plan بوده است. اشکال در Do بوده است. سهل انگاری سهوی پرسنلی اشکال در آموزش فرد خاطی

سند طراحی نشده است. در کدام سند اشکال بوده است؟

آیا عدم انطباق به محصول یا خدمت نامنطبق تبدیل شده است؟ بله خیر

اقدامی که می بایست انجام شود:

.....

.....

.....

اعضاء جلسه تعیین تکلیف موضوع مطرح شده:

تصمیمات جلسه در صورتجلسه شماره مورخ که پیوست می باشد، آمده است.

جزئیات تصمیمات به شرح ذیل می باشد:

.....

.....

.....

.....

مدیر کنترل و تضمین کیفیت:

نام و امضاء:

تاریخ:

