



بسمه تعالی

شرکت رخش خودرو دیزل

واحد بازاریابی و فروش

شماره فرم: FR-SA-042/00

فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

مشخصات مشتری

نام:	نام خانوادگی:	نام محصول:	شماره شاسی:
شماره پلاک:	نام مالک:	تاریخ مراجعه:	تاریخ تحویل:
تلفن تماس:	آدرس:		

این قسمت توسط مشتری تکمیل می گردد

روش اعلام شکایت:	<input type="checkbox"/> حضوری	<input type="checkbox"/> تلفنی	<input type="checkbox"/> ایمیل	<input type="checkbox"/> سایت	<input type="checkbox"/> نامه (شماره)
نوع شکایت:	<input type="checkbox"/> شکایت از محصول	<input type="checkbox"/> شکایت از کارکنان	<input type="checkbox"/> شکایت از خدمات فروش	<input type="checkbox"/> شکایت از نمایندگی های فروش	

شرح شکایت (به همراه اطلاعات کمکی اعم از تاریخ وقوع و روش اصلاح مورد درخواست و ذکر مدارک پیوستی)

تاریخ و امضاء

این قسمت توسط بخش امور ارتباط با مشتریان واحد فروش شرکت رخش خودرو دیزل تکمیل می گردد.

علل ریشه ای بروز شکایت:

شرح مذاکرات:

شکایت واصله وارد نبوده و منتظر دستور است.

ذکر دلایل وارد نبودن شکایت:

شکایت واصله وارد بوده و اقدامات بشرح زیر فوراً انجام خواهد شد.

امضاء بخش امور ارتباط با مشتریان

این قسمت توسط مدیر واحد بازاریابی و فروش شرکت رخش خودرو دیزل تکمیل می گردد.

مدیر واحد بازاریابی و فروش

بسمه تعالی

شرکت رخش خودرو دیزل

واحد بازاریابی و فروش

شماره فرم: FR-SA-042/00



فرم رسیدگی به شکایات و نظرات مشتریان

ردیابی شکایت

ردیف	شرح اقدام	مسئول	پیش بینی تاریخ انجام	تاریخ واقعی انجام	پیگیری / ۱ جوابیه	پیگیری / ۲ جوابیه
۱	اعلام وصول شکایت به شاکی					
۲	ارزیابی اولیه شکایت					
۳	بررسی شکایت					
۴	پاسخگویی به شکایت					
۵	اطلاع رسانی تصمیم به شاکی					
۶	اصلاح موارد نامنتظر					
۷	تصدیق اصلاح					
۸	مختومه شدن شکایت					

رضایت نامه

اینجانب مالک محصول به شماره پلاک شهرداری و شماره شاسی به دنبال توافق و کسب رضایت، اعلام می دارم که هیچ گونه شکایت و طلبی نسبت به خدمات ارائه شده از طرف شرکت رخش خودرو دیزل نداشته و از پیگیری های انجام شده رضایت کامل دارم.

اثر انگشت و امضاء مشتری