

فرم ثبت و ارزیابی شکایات مشتری

کد اختصاصی شکایت:	شماره بازنگری: ۰۰	شماره بازنگری: ۰۰
تاریخ:		کد مدرک: FR-Q-G-222
صفحه: از		شرکت ریل پرداز سیستم
تاریخ بازنگری:		

۱- مشخصات شاکی

نام/ سازمان:	
آدرس:	
شهر/ کد پستی:	کشور:
تلفن:	نمابر:
پست الکترونیکی:	
مشخصات فردی که از طرف شاکی اقدام می کند (در صورت لزوم)	
فردی که با وی تماس گرفته می شود (در صورت تفاوت با مورد بالا)	
اعلام نظر شاکی در خصوص حفظ محرمانگی فرآیند رسیدگی به شکایت: <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر	
مرجع دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> تلفن <input type="checkbox"/> پست الکترونیکی <input type="checkbox"/> نمابر <input type="checkbox"/> مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> مرسوله پستی <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>	

۲- شرح محصول

شماره ردیابی محصول / سفارش (در صورت اطلاع):	کد اختصاصی شکایت:
شرح نقص / مشکل:	
تاریخ وقوع:	
آیا مشکل تکراری است؟ <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> بله (شماره فرم ثبت و ارزیابی شکایت مرتبط)	
شرح:	
مستندات پیوست:	

۳-۱ طبقه بندی مشکل

<input type="checkbox"/> محصول تحویل نشده است	<input type="checkbox"/> روش های بازرگانی / روش های فروش	<input type="checkbox"/> امتناع از پرداخت غرامت
<input type="checkbox"/> خدمات فراهم نشده / ناقص فراهم شده است	<input type="checkbox"/> اطلاعات نادرست	<input type="checkbox"/> غرامت ناکافی
<input type="checkbox"/> تأخیر در تحویل محصول (مدت تأخیر:.....)	<input type="checkbox"/> اطلاعات ناکافی	<input type="checkbox"/> تغییر در قرارداد
<input type="checkbox"/> تأخیر در ارائه خدمات (مدت تأخیر:.....)	<input type="checkbox"/> مقررات پرداخت	<input type="checkbox"/> اجرای ضعیف قرارداد
<input type="checkbox"/> محصول معیوب	<input type="checkbox"/> قیمت	<input type="checkbox"/> فسخ / ابطال قرارداد
<input type="checkbox"/> عدم انطباق محصول با سفارش	<input type="checkbox"/> افزایش قیمت	<input type="checkbox"/> فسخ خدمت
<input type="checkbox"/> محصول سفارش داده نشده است.	<input type="checkbox"/> هزینه های اضافی	<input type="checkbox"/> بازپرداخت وام
<input type="checkbox"/> آسیب وارده	<input type="checkbox"/> هزینه های بی مورد / صورت حساب	<input type="checkbox"/> درخواست بهره
<input type="checkbox"/> امتناع از تعهد به ضمانت	<input type="checkbox"/> شرایط قرارداد	<input type="checkbox"/> کوتاهی در اجرای تعهدات
<input type="checkbox"/> امتناع از فروش	<input type="checkbox"/> موارد تحت پوشش قرارداد	<input type="checkbox"/> صورت حساب نادرست
<input type="checkbox"/> امتناع از ارائه خدمات	<input type="checkbox"/> ارزیابی خسارت	<input type="checkbox"/> تأخیر بی مورد در رسیدگی به شکایت
<input type="checkbox"/> انواع دیگر مشکلات:		

توضیحات:

خدمات مشتریان:	مدیر فروش:
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء