

نام نمایندگی:		کد عاملیت:							
نام مشتری:		شماره پذیرش / شماره قرارداد:							
اطلاعات تماس:		اطلاعات تماس:							
نوع خودرو:		تاریخ پذیرش / ثبت نام:							
تاریخ و ساعت اخذ شکایت:		تاریخ ارجاع شکایت به دفتر مرکزی:							
تاریخ و ساعت اتمام شکایت:		تاریخ و ساعت اتمام شکایت:							
اطلاعات مشتری	کد رهگیری:	زیر ساخت	برخورد با مشتری	کیفیت تعمیرات	گارانتی	دستمزد	قطعه	سایر موارد	خدمات
		F	E	D	C	B	A	G	A
		زیر ساخت	برخورد با مشتری	آپشن	تحويل خودرو	PDI PDS	فروش	سایر موارد	فروش
F	E	O	H	P	S	G	S	S	
شرح شکایت سببها و درخواست مشتری									
نام و امضاء مشتری:									
نحوه اخذ		<input type="checkbox"/> حضوری	<input type="checkbox"/> تلفنی	<input type="checkbox"/> نامه و فکس	<input type="checkbox"/> Web site	نتایج <input type="checkbox"/> نظرسنجی	مدیران <input type="checkbox"/> خودرو	<input type="checkbox"/> خدمات MVS	
محتوای شکایت		<input type="checkbox"/> قابل قبول است		<input type="checkbox"/> قابل قبول نیست					
اهمیت شکایت		<input type="checkbox"/> زیاد	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> کم					
سطح دسترسی		<input type="checkbox"/> محرمانه	<input type="checkbox"/> نامحدود						
آیا مشتری در خصوص مورد شکایت، قبلاً در این نمایندگی پذیرش شده است؟									
<input type="checkbox"/> خیر		<input type="checkbox"/> بله							
توضیحات									
نام و امضاء کارشناس ارتباط با مشتریان									

تاریخ: شماره:	فرم « ثبت شکایات مشتریان »	 آفتاب خودرو
------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

<input type="checkbox"/> سرپرست پذیرش و گارانتی	<input type="checkbox"/> سرپرست انبار	<input type="checkbox"/> مدیر تعمیرگاه	<input type="checkbox"/> مدیر خدمات پس از فروش	<input type="checkbox"/> مدیریت عامل	امور مرتبط	بخش‌های مرتبط
تاریخ ارجاع:	<input type="checkbox"/> واحد تحویل خودرو	<input type="checkbox"/> واحد PDI&PDS	<input type="checkbox"/> مدیر فروش			

گزارش بخش‌های بررسی کننده	
---------------------------	--

امضاء مسئول مربوطه	مهلت اجرا	مسئول اجرا	اقدامات و تصمیمات اتخاذ شده

اقدامات باید قبل از ثبت و اجرا با مشتری هماهنگ شود.
 آیا اقدامات و تصمیمات پیشنهادی مورد پذیرش مشتری واقع شده است؟ بلی خیر

نتیجه اقدام در تاریخ طی نامه به شماره تلفنی <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> به مشتری اعلام گردید و منجر به رضایت <input type="checkbox"/> عدم رضایت <input type="checkbox"/> گردید. میزان رضایت: <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف				
<input type="checkbox"/> ضعیف	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> خوب	<input type="checkbox"/> زیاد	میزان رضایت مشتری از فرایند رسیدگی به شکایت:
<input type="checkbox"/> اقدام اصلاحی به شماره برای رفع علل ریشه ای شکایت تعریف گردید.				
<input type="checkbox"/> احتیاج به اقدامات اصلاحی و بهبود نیست.				