|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Arm1 | | | **فرم ثبت شکایت** | | | | | | | **کد رهگیری:** | | | |
| **تاریخ:** | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **مشخصات شاکی** | | | نام سازمان/ فرد: | | | | | | | | | | |
| نوع مشتری: | | | خریدار محصول🞎 | | | خریدار خدمت🞎 | | | سایر (با ذکر موضوع)🞎: | | | | |
| آدرس: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | کد پستی: | | | | | |
| تلفن ثابت: | | | | | | تلفن همراه: | | | | | | | |
| فکس: | | | | | | ایمیل: | | | | | | | |
| معرفی نماینده از طرف شاکی (در صورت وجود): | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **حوزه مرتبط با شکایت** | | | | | | | | | | | | | |
| مدیریت ارشد🞎 | امور مالی🞎 | | | خرید🞎 | | | فروش🞎 | | | | | | کنترل کیفیت🞎 |
| تولید🞎 | امور اداری🞎 | | | آموزش🞎 | | | تعمیرات و نگهداری🞎 | | | | | | تدارکات🞎 |
| انبار🞎 | انتظامات🞎 | | | سایر (با ذکر عنوان): | | | | | | | | | |
| 1. **محصول/ خدمت دریافت شده از شرکت:** | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **طبقه بندی موضوعی مشکل** | | | | | | | | | | | | | |
| کیفیت محصول/ خدمات🞎 | | تاخیر در ارائه خدمات/ ارسال محصول🞎 | | | قیمت محصول/ خدمات🞎 | | | | | | رفتار نامناسب کارکنان🞎 | | |
| عدم انطباق سفارش داده شده با محصول/ خدمات ارائه شده🞎 | | | | | شرایط قرارداد🞎 | | | | | | هزینه های اضافی🞎 | | |
| سایر (با ذکر عنوان): | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **مشکل پیش آمده** | | | | | | | | | | | | | |
| تاریخ وقوع: | | | | | ساعت وقوع (در صورت امکان): | | | | | | | | |
| تشریح مشکل/ شکایت: | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **راه حل پیشنهادی شاکی** | | | | | | | | | | | | | |
| شرح راه حل پیشنهادی (در صورت وجود): | | | | | | | | | | | | | |
| در صورتی که مدارکی از قبیل صورتجلسه، نقشه، عکس و ... وجود دارد؛ در این قسمت عنوان گردد: | | | | | | | | | | | | | |
| توضیحات تکمیلی: | | | | | | | | | | | | تاریخ، نام و امضای شاکی: | |

توزیع نسخ: 1- نماینده مدیریت، 2- بازرگانی، 3- روابط عمومی، 4- واحد های مرتبط FR024/01