



تاریخ دریافت شکایت:

شماره پیگیری شکایت:

## فرم ثبت و رسیدگی به شکایات مشتریان

مشتری گرامی، مدیریت خدمات مشتریان شرکت شهاب توشه، آماده دریافت، بررسی و پاسخگویی به درخواست ها، انتقادات و شکایات شما در زمینه فروش، خدمات پس از فروش و کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده می‌باشد.

این واحد مستقیماً زیر نظر مدیریت عامل قرارداداشته و در کوتاهترین زمان ممکن به درخواست ها و شکایات شما رسیدگی خواهد نمود.

واحد مرتبط با درخواست یا شکایت مشتری در شرکت:

- فروش  خدمات پس از فروش  خدمات روشنایی  بازاریابی و تبلیغات   
 انبار  تولید  مهندسی تولید  کنترل کیفیت

## اطلاعات مشتری

نام فروشگاه/شرکت: ..... نام و نام خانوادگی: .....

تلفن تماس: ..... تلگرام: .....

پست الکترونیک: .....

\* در صورتیکه آدرس ایمیل خود را وارد کنید، نتیجه درخواست یا شکایت را زودتر از طریق اینترنت دریافت خواهید کرد.

بهترین روش برای تماس با شما کدام یک می باشد؟  تلفن  گزارش مکتوب  ایمیل

بهترین زمان تماس با شما چه ساعاتی است؟

## اطلاعات درخواست، انتقاد یا شکایت

موضوع درخواست یا شکایت: .....

شماره فاکتور فروش: ..... نام و نام خانوادگی مطرح کننده شکایت در شرکت: ..... سمت شغلی: ..... تاریخ مربوط به

شکایت: .....

شرح کامل درخواست یا شکایت مشتری

## اظهار نظر واحد خدمات پس از فروش

اقدام پیشنهادی:

.....

تایید مدیرعامل:

تاریخ و امضاء رئیس خدمات پس از فروش

توزی نسخ: فروش



شرکت شهاب توشه (سهامی خاص)

کد مدرک: SAL/FRM/006/06

تاریخ بازنگری: 1403/04/19

صفحه 2 از 2

فرم ثبت و رسیدگی به شکایات مشتریان

رونوشت شکایت/ درخواست در تاریخ ..... برای پاسخگویی به واحد ..... ارسال شد.

اظهار نظر واحد مربوطه در خصوص دلایل بروز مشکل و ارائه راهکار:

تاریخ : امضاء مسئول مربوطه:

تأیید مدیر عامل/ نماینده مدیر عامل در خصوص فرایند رسیدگی به شکایت/درخواست مذکور:

تاریخ : امضاء مسئول مربوطه:

اقدامات اصلاحی موردنیاز:

تاریخ : امضاء مسئول مربوطه:

در صورت نیاز فرم اقدام اصلاحی تکمیل و عملیاتی شود.

شرح اقدامات انجام شده:

اثر بخشی اقدامات انجام شده:

تاریخ : امضاء مسئول مربوطه:

تاریخ : امضاء کارشناس پیگیری

واحد مجری

توزیع نسخ : فروش