

نام مشتری	موضوع نارضایتی یا شکایت	کد پیگیری شکایت	تاریخ حل و فصل شکایت

مشتری گرامی خواهشمند است به منظور بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات، به سوالات زیر به دقت پاسخ دهید.

ردیف	سوالات نظرسنجی	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	ملاحظات
		(۵)	(۴)	(۳)	(۲)	(۱)	
۱	میزان رضایت شما از سهولت طرح شکایت و یا نارضایتی چه میزان است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۲	میزان رضایت از نحوه ثبت و وصول شکایت مطرح شده تا چه اندازه است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۳	میزان رضایت شما از مناسب بودن اقدامات انجام شده جهت حل و فصل نارضایتی یا شکایت چه میزان است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۴	میزان رضایت شما از برخورد محترمانه، منصفانه و به دور از جانبداری پرسنل مربوطه چه میزان است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۵	میزان رضایت شما از زمان رسیدگی به شکایت مطرح شده تا چه اندازه است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
۶	بطور کلی رضایت شما از فرآیند رسیدگی به نارضایتی و یا شکایت چه میزان است؟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

پیشنهادات و انتقادات:

تاریخ و نام و امضای تکمیل کننده:

این بخش توسط کارشناس CRM شرکت آمایش پولاد مهور تکمیل می شود:

امتیاز کسب شده:

تجربه و تحلیل کارشناس CRM:

فرآیند رسیدگی به شکایات/نارضایتی مشتریان:

اثربخش بوده است

شواهد:

اثربخش نبوده است

شماره اقدام اصلاحی:

توضیحات تکمیلی:

تاریخ و امضاء کارشناس CRM: