|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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