



شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان

کد فرم: FR 17001/00  
شماره:  
تاریخ:  
صفحه: از

شماره کار:

شماره فرم اقدامات اصلاحی:

شکایات شما به صورت محرمانه توسط کارشناس بازاریابی و امور قراردادها مورد بررسی قرار خواهد گرفت. خواهشمند است، جهت رفع نواقص احتمالی و بهبود مستمر ارائه خدمات شرکت، نقطه نظرات و شکایات مورد نظر خود را مرقوم فرمائید:

نحوه ارائه شکایت:  حضوری  مکاتبه (نمبر)  تماس تلفنی  E-mail

کارشناس تکمیل کننده فرم: شماره نامه / تماس شکایت: تاریخ نامه / تماس شکایت:

شخصیت حقیقی:

نام و نام خانوادگی:

کد ملی:

موضوع آزمایش و نام آزمایشگاه مرتبط:

شماره تماس:

شخصیت حقوقی:

نام موسسه / سازمان / شرکت:

شماره ثبت:

نام پروژه مربوطه:

نام آزمایشگاه مرتبط:

موضوع آزمایش:

نشانی و شماره تماس:

آیا قبلاً نیز سابقه طرح شکایت از شرکت را داشته‌اید؟  بلی  خیر  تاریخ درج شکایت مرحله قبل:

آیا شکایت شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است:  بلی  خیر

آیا از نحوه پاسخگویی در مورد شکایت قبلی خود راضی بودید؟  بلی  خیر

مصادیق شکایت:

② عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی

② نامناسب بودن روش‌های اجرایی

② ارائه خدمات نامناسب

② تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی

② تبعیض و اعمال سلیقه شخصی

② عدم راهنمایی مناسب

② عدم حضور به موقع مسئولین مربوط

② عدم اطلاع‌رسانی صحیح و به موقع

② عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی

② برخورد نامناسب با شما

کد فرم: FR 17001/00  
شماره:  
تاریخ:  
صفحه: از

## ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان

  
شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

خلاصه موضوع شکایت خود را با ذکر دقیق اطلاعات مهم، مرقوم فرمائید.

لطفا پس از تکمیل، فرم را به نشانی مدیریت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان .....  
..... صندوق پستی ..... ارسال نموده و یا به شماره .....  
دورنگار نمایید. همچنین می‌توانید، شکایات خود را به نشانی اینترنتی این مدیریت  
..... ارسال نمائید.

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: (جهت پیگیری)

امضاء:

تاریخ:



شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک

فرم رسیدگی به شکایات مشتریان / کارفرمایان

کد فرم: FR 17002/00  
شماره:  
تاریخ:  
صفحه: از

نوع شکایت:  درون سازمانی  برون سازمانی

نام مشتری:

نحوه دریافت شکایات:  تلفتی  کتبی  حضوری

تاریخ دریافت شکایات: شماره ثبت:

موضوع شکایت:

اقدامات مورد نظر:

مسئول پیگیری:

مهلت انجام:

نام و امضاء نماینده مدیریت / امور قرار دادها و بازاریابی:

با احترام، نتایج بررسی شده در خصوص شکایت مطروحه فوق را به شرح زیر به استحضار می رساند:

سوابق مربوطه:

شکایت مورد تایید است  شکایت مورد تایید نیست

نام و امضاء مسئول واحد:

تاریخ:

چتاب آقای/سرکار خانم .....

با توجه به نظرات فوق اقدامات مقتضی جهت جلب رضایتمندی مشتری را انجام داده و سوابق مربوطه را حداکثر تا تاریخ ..... جهت رویت به ایجتانب ارسال فرمایید.

اقدامات مورد نیاز:

نام و امضاء نماینده مدیریت :

تاریخ:

گزارش اقدامات انجام شده:

نام و امضاء مسئول پیگیری:  فنی  اداری

تاریخ:

تاریخ مذاکره با مشتری:

اقدامات انجام شده:  اثربخش می باشد  اثربخش نمی باشد

شماره فرم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه ( در صورت لزوم ) :

توضیحات:

نام و امضاء نماینده مدیریت:

تاریخ: