

تاریخ:
شماره:

فرم نظر سنجی از فرآیند رسیدگی به شکایت مشتریان



نام مشتری	موضوع نارضایتی یا شکایت	کد پیگیری شکایت

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

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

پیشنهادهای و انتقادات:

تاریخ و نام و امضای تکمیل کننده: