

نظرسنجی از فرآیند رسیدگی به شکایت مشتریان

مشتری گرامی، خواهشمند است بمنظور بهبود عملکرد فرآیند رسیدگی به شکایات در راستای افزایش رضایت مشتریان به سوالات ذیل به دقت پاسخ دهید :

نام و نام خانوادگی (در صورت تمایل)	موضوع شکایت	تاریخ ارائه شکایت	تاریخ رفع شکایت		
سوال	میزان رضایت	ضعیف (۰)	متوسط (۱)	خوب (۲)	توضیحات
وضعیت اطلاع رسانی در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات، نحوه شکایت، افراد مرتبط، مدت زمان رسیدگی، و سایر اطلاعات مورد نیاز.					
سهولت انجام شکایت، دسترسی به افراد، اطلاعات و اقدامات انجام شده					
مدت زمان اطلاع رسانی در خصوص دریافت، بررسی و تصمیمات اخذ شده مرتبط با شکایت					
نحوه اطلاع رسانی در خصوص دریافت و بررسی شکایت و تصمیمات اخذ شده مرتبط با شکایت					
نحوه برخورد افراد مربوطه					
مناسب بودن اقدام انجام شده جهت رفع شکایت					
متناسب بودن نوع اطلاعات ارائه شده توسط واحد مربوطه و درخواست شما					
برخورد منصفانه و به دور از جانبداری پرسنل مربوطه					
حفظ محرمانگی اطلاعات ارائه شده مربوط به شکایت					

لطفا سایر نظرات و پیشنهادات خود را در این قسمت مرقوم بفرمائید:

تاریخ: