



فرم ثبت و ارزیابی شکایات مشتری

کد فرم: RPN-FM 275

کد اختصاصی شکایت:

تاریخ:

صفحه ۱ از ۳

شماره بازنگری: ۰۰

۱- مشخصات شاکی و سفر

نام و نام خانوادگی:		شماره سریال بلیت:	
تلفن همراه:	نمابر:	شغل:	پست الکترونیکی:
محل سکونت:			
مشخصات فردی که از طرف شاکی اقدام می کند (در صورت لزوم)			
فردی که با وی تماس گرفته می شود (در صورت تفاوت با مورد بالا)			
اعلام نظر شاکی در خصوص حفظ محرمانگی فرآیند رسیدگی به شکایت: <input type="checkbox"/> بله <input type="checkbox"/> خیر			

۲- شرح نقص

مرجع دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> تلفن <input type="checkbox"/> پست الکترونیکی <input type="checkbox"/> نمابر <input type="checkbox"/> مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> صدای مسافر راه آهن <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>			
مبدأ:	مقصد:	تاریخ حرکت:	ساعت حرکت:
شماره سالن:	شماره کوپه:	کلاس خدمات:	شماره قطار:
کد اختصاصی شکایت:			
شرح نقص / مشکل:			
اولویت بندی شکایت: <input type="checkbox"/> یک <input type="checkbox"/> دو <input type="checkbox"/> سه <input type="checkbox"/> چهار <input type="checkbox"/> پنج			

۳- مشکل

تاریخ وقوع:	
آیا مشکل تکراری است؟ <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> بله (شماره فرم ثبت و ارزیابی شکایت مرتبط)	شرح:
مستندات پیوست:	

۱-۳- طبقه بندی مشکل

<input type="checkbox"/> اطلاع رسانی	<input type="checkbox"/> خدمات جانبی	<input type="checkbox"/> طراحی و رنگ بندی
<input type="checkbox"/> خدمات ایستگاهی	<input type="checkbox"/> نظافت	<input type="checkbox"/> موارد فنی
<input type="checkbox"/> قیمت گذاری	<input type="checkbox"/> رفاهی و سرگرمی	<input type="checkbox"/> خدمات پذیرایی و کارکنان
<input type="checkbox"/> بازاریابی و ارتباط با مشتری	<input type="checkbox"/> سیر و حرکت	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> انواع دیگر مشکلات:		

توضیحات:

واحد ارتباط با مشتری / رئیس قطار:	مدیر ارتباط با مشتری:
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء