

## فرم ثبت شکایات مشتریان

کد فرم : FR 17001/01  
شماره :  
تاریخ :  
صفحه : از

شماره کار : شماره فرم اقدامات اصلاحی :

شکایت شما به صورت محرمانه توسط کارشناس مسئول بازاریابی و امور قراردادها مورد بررسی قرار خواهد گرفت. خواهشمند است، جهت رفع نواقص احتمالی و بهبود مستمر ارائه خدمات شرکت، نقطه نظرات و شکایت 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: کدملی:  
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:

ردیف	گروه شکایت	موضوع شکایت
۱	کیفیت خدمات ارائه شده	<input type="checkbox"/> نامناسب بودن روش های اجرایی
		<input type="checkbox"/> ارائه خدمات نامناسب
		<input type="checkbox"/> عدم حضور به موقع مسئولین مربوط
		<input type="checkbox"/> تبعیض و اعمال سلیقه شخصی
		<input type="checkbox"/> عدم راهنمایی مناسب
۲	فرآیند ارائه خدمات	<input type="checkbox"/> عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع
		<input type="checkbox"/> عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی
		<input type="checkbox"/> برخورد نامناسب با شما
۳	ارائه نتیجه و گزارش آزمایشگاهی	<input type="checkbox"/> عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی
		<input type="checkbox"/> تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی

کد فرم : FR 17001/01  
شماره :  
تاریخ :  
صفحه : از

## فرم ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان



**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 می توانید، شکایت خود را به نشانی اینترنتی این مدیریت  
..... ارسال نمائید.

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

امضاء :

تاریخ: