

کد فرم : FR 17001/01 شماره : تاریخ : صفحه : از	فرم ثبت شکایات مشتریان	 شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک Technical & Soil Mechanics Laboratory Co.																			
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: 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: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ردیف</th> <th style="width: 35%;">گروه شکایت</th> <th style="width: 50%;">موضوع شکایت</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">۱</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">کیفیت خدمات ارائه شده</td> <td>☐ نامناسب بودن روش های اجرایی</td> </tr> <tr> <td>☐ ارائه خدمات نامناسب</td> </tr> <tr> <td>☐ عدم حضور به موقع مسئولین مربوط</td> </tr> <tr> <td>☐ تبعیض و اعمال سلیقه شخصی</td> </tr> <tr> <td>☐ عدم راهنمایی مناسب</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">۲</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">فرآیند ارائه خدمات</td> <td>☐ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع</td> </tr> <tr> <td>☐ عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی</td> </tr> <tr> <td>☐ برخورد نامناسب با شما</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">۳</td> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">ارائه نتیجه و گزارش آزمایشگاهی</td> <td>☐ عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی</td> </tr> <tr> <td>☐ تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی</td> </tr> </tbody> </table>			ردیف	گروه شکایت	موضوع شکایت	۱	کیفیت خدمات ارائه شده	☐ نامناسب بودن روش های اجرایی	☐ ارائه خدمات نامناسب	☐ عدم حضور به موقع مسئولین مربوط	☐ تبعیض و اعمال سلیقه شخصی	☐ عدم راهنمایی مناسب	۲	فرآیند ارائه خدمات	☐ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع	☐ عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی	☐ برخورد نامناسب با شما	۳	ارائه نتیجه و گزارش آزمایشگاهی	☐ عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی	☐ تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی
ردیف	گروه شکایت	موضوع شکایت																			
۱	کیفیت خدمات ارائه شده	☐ نامناسب بودن روش های اجرایی																			
		☐ ارائه خدمات نامناسب																			
		☐ عدم حضور به موقع مسئولین مربوط																			
		☐ تبعیض و اعمال سلیقه شخصی																			
		☐ عدم راهنمایی مناسب																			
۲	فرآیند ارائه خدمات	☐ عدم اطلاع رسانی صحیح و به موقع																			
		☐ عدم وجود یا کمبود امکانات و خدمات عمومی																			
		☐ برخورد نامناسب با شما																			
۳	ارائه نتیجه و گزارش آزمایشگاهی	☐ عدم پذیرش نتایج گزارش آزمایشگاهی																			
		☐ تأخیر یا عدم انجام وظایف قانونی																			

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

فرم ثبت شکایت مشتریان / کارفرمایان



شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
Technical & Soil Mechanics Laboratory Co.

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: