


کد مدرک: FO38/01-03	<b>ثبت مشخصات شاکی</b>	 شرکت بازرسی فنی پبینه سازان اعتماد صنعت
شماره بازنگری: ۰۳		
تاریخ بازنگری: ۹۵/۰۱/۲۰		
شماره ثبت:		

۱- مشخصات شاکی:

نام سازمان / مشتری: .....

نام پروژه: .....

آدرس: .....

شهر/کدپستی: .....

شماره تلفن/فاکس: .....

مشخصات فردی که از طرف شاکی اقدام می کند: .....

۲- شرح خدمات/پروژه:

.....

.....

۳- تاریخ و شرح موضوع (شکایت):

.....

.....

.....

۴- نحوه دریافت:  حضوری  تلفنی  نامه  نمابر

۵- راه حل درخواست شده است؟  بله  خیر

شرح درخواست:

.....

.....

.....

تاریخ و امضاء (تضمین کیفیت)

کد مدرک : FO38/02-02

شماره بازنگری : 02

تاریخ بازنگری : ۹۵/۰۶/۳۱

## فرم ثبت و رسیدگی به شکایات



شرکت بازرسی فنی بهینه سازان اعتماد صنعت

نام شاکی:	واحد مربوطه:	تاریخ پاسخ دهی:
-----------	--------------	-----------------

شرح شکایات:

راه حل درخواست شده:

شرح اقدام انجام گرفته:

مدیر بخش مربوطه / تاریخ و امضا

شرح آنچه باید به اطلاع شاکی رسانده شود:

- تصمیم یا هر اقدامی در رابطه با شکایت
- حل مشکل و کسب رضایت
- اقدام اصلاحی و نحوه رسیدگی به شکایت

شماره اقدام اصلاحی: .....

مدیر عامل / تاریخ و امضا

مدیر تضمین کیفیت / تاریخ و امضا

کد مدرک : FO38/03-02

شماره بازنگری : 02


تاریخ بازنگری : ۹۵/۰۷/۰۱

## فرم رسیدگی مجدد



شرکت بازرسی فنی پهنه سازان اعتماد صنعت

نام مشتری:	نام واحد مربوطه:	تاریخ ثبت درخواست:	تاریخ تکمیل فرم:
بررسی های انجام شده: (بازرس ثالث)			
تاریخ . امضاء بازرس			
نتیجه بررسی:			
تاریخ . امضاء مدیر تضمین کیفیت			
<p><b>** شرح آنچه باید به اطلاع مشتری برسد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• نتیجه رسیدگی: رد ادعا <input type="checkbox"/> قبول ادعا <input type="checkbox"/></li><li>• به دلیل درخواست اقدام اصلاحی صادره به تشخیص مدیر عامل نیاز به انجام ممیزی ویژه وجود دارد: بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/></li><li>• شماره اقدام اصلاحی (در صورت وجود): .....</li></ul>			
مدیر تضمین کیفیت تاریخ . امضاء		مدیر عامل تاریخ.امضا	

کد مدرک: FO38/04-02	<b>فرم پیگیری شکایات و درخواست رسیدگی مجدد</b>	 <small>شرکت بازرسی فنی بهینه سازان اعتماد صنعت</small>
شماره بازنگری: 02		
تاریخ بازنگری: ۹۵/۰۷/۱۷		
شماره سریال:		

**جزئیات دریافت شکایت:**

تاریخ ثبت شکایت: .....

بخش مربوطه: .....

تاریخ درخواست رسیدگی مجدد: .....

نوع ثبت :  حضوری  ایمیل  تلفن  فاکس

کد شناسایی منحصر بفرد:

**جزئیات شکایت:**

تکراری بودن مشکل  بلی  خیر

**طبقه بندی مشکل:**

۱- خدمات بطور کامل انجام نشده است

۲- تاخیر در ارائه خدمات

۳- خدمات ضعیف

**جزئیات:**

.....

.....

۴- شرایط قرارداد

۵- تاخیر در رسیدگی به شکایات

**ارزیابی شکایت:**

نیاز به اقدام فوری  بلی  خیر


**اقدام لازم:**

۱- اجرای تعهدات قرارداد

۲- رسیدگی مجدد

۳- اعزام بازرس دوم و انجام مجدد بازرسی

۴- عذرخواهی

کد مدرک: FO38/04-02	<b>فرم پیگیری شکایات و درخواست رسیدگی مجدد</b>	 شرکت بازرسی فنی بهینه سازان اعتماد صنعت
شماره بازنگری: 02		
تاریخ بازنگری: ۹۵/۰۷/۱۷		
شماره سریال:		

**ردیابی شکایت و درخواست رسیدگی مجدد:**

ملاحظات	نام مسئول/اقدام کننده	تاریخ	اقدام
			اعلام وصول شکایت به شاکی
			ارزیابی شکایت
			بررسی و رفع شکایت
			اطلاع رسانی به شاکی
			اقدام اصلاحی
			تصدیق اصلاح (توسط شاکی)
			مختومه شدن شکایت
			درخواست رسیدگی مجدد
			بررسی درخواست
			اطلاع رسانی به مشتری
			اقدام اصلاحی
			تصدیق اصلاح (توسط درخواست دهنده)
			مختومه شدن درخواست
			حکمیت سازمان در صورت عدم رضایت شاکی

تاریخ و امضا  
(مدیر عامل)

تاریخ و امضا  
(مدیر تضمین کیفیت)

تاریخ و امضا  
(مدیر بخش)