|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **فرم پایش رضایت مشتریان از فرایند رسیدگی به شکایات** | **Code: FR-CRM-09** |
| **Rev.: 00** |
| **مشخصات مربوط به شکایت کننده: تاریخ تماس:****کد ردیابی شکایت: شماره تلفن:** |
| **محدوده امتیازات** | **معیارهای ارزیابی** |
| **ضعیف (4)** | **متوسط (6)** | **خوب (8)** | **عالی (10)** |
|  |  |  |  | میزان رضایت از برخورد و حسن پاسخگویی |
|  |  |  |  | میزان رضایت از آسانی دستیابی به فرایند رسیدگی به شکایت  |
|  |  |  |  | میزان رضایت از عملکرد کلی سازمان در قبال رسیدگی به شکایت |
|  |  |  |  | میزان رضایت از سرعت عمل و مناسب بودن فرایند بستن شکایت |
| **سایر پیشنهادات:** |
| **جمع بندی و تحلیل:** |
| * در صورت امتیاز کمتر از 30، نماینده مدیریت باید سریعا نسبت به صدور اقدام اصلاحی اقدام نماید.
 |
| **امضاء کارشناس امور مشتریان:** |