|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih: | **Şikayet sürecinin Müşteri memnuniyeti formu** | Logo (Times New Roman).png |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Şikayet Takip Kodu: | Şikayet tarihi: | Şikayet Madde: | Müşteri / kuruluşun adı: |
| Gerekirse açıklar | çok zayıf (1) | zayıf (3) | ortalama (5) | iyi (7) | mükemmel (9) | Sorunun tanımı | numara**.** |
|  |  |  |  |  |  | Olası şikayetler hakkında müşterilerine uygun bilgi | **1** |
|  |  |  |  |  |  | Şikayet için iletişim kanallarının kullanılabilirliği (telefon, faks, posta, e-posta,gibi)  | **2** |
|  |  |  |  |  |  | Sürekli şikayetler almak için aktif ve etkin bir mekanizmanın varlığı | **3** |
|  |  |  |  |  |  | Müşterileri ile personelin uğraşan (Şikayet Birimi) | **4** |
|  |  |  |  |  |  | Nasıl gizli şikayetlere cevap ve müşterinin bilgileri ifşa etmemek  | **5** |
|  |  |  |  |  |  | Kullanım ve şikayetlerine cevap hızı | **6** |
|  |  |  |  |  |  | Şikayetler ve kararların doğru adil ve tarafsız bir mekanizma | **7** |
|  |  |  |  |  |  | Şikayetler konusunda taahhütlerine örgütün bağlılık oranı | **8** |

 Skor 50'den az ise, örgüt düzeltici eylemi vermek zorundadır.

|  |
| --- |
| Ek yorumlar (gerekirse):Tarih, isim ve imzası:  |

FR090/00 1. Yönetim Temsilcisi, 2. ticaret, 3. İlgili birimler Kopya Dağılımı: