

客户投诉管理表格

一、客户投诉登记表

受理编号		受理日期	
投诉客户姓名		投诉类型	<input type="checkbox"/> 商品 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 其他
客户地址		电话	
投诉理由			
客户要求			
投诉受理	<input type="checkbox"/> 受理	承诺办理期限	
	<input type="checkbox"/> 不予受理	理由	
备注			

制表：

审核：

三、客户投诉调查表

投诉种类：

填写日期： 年 月 日

受理案件		发生原因	处理经过	建议	
编号	摘要			对策	工作改进

制表：

审核：

五、客户投诉分析表

客户名称		受理日期	
投诉种类		承诺期限	

投诉原由	
客户要求	
在处理中可能遇到的困难	
应对策略	
客户期望是否达成	
采取的主要措施	
客户投诉主管建议	
客户投诉专员建议	

制表：

审核：

八、投诉处理报告表

年 月 日

___经理： 本部门自___月___日接到客户投诉，已于___月___日办结案件，现将结果报告如下。 <div style="text-align: right;">报告人（签章）：</div>	
投诉受理日	___年___月___日上午/下午___时___分
投诉方式	<input type="checkbox"/> 信 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 采访 <input type="checkbox"/> 店内
投诉内容	<input type="checkbox"/> 品质 <input type="checkbox"/> 数量 <input type="checkbox"/> 货期 <input type="checkbox"/> 态度 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 其他
投诉见证人	
处理紧急程度	<input type="checkbox"/> 特急 <input type="checkbox"/> 急 <input type="checkbox"/> 普通
承办人	
承诺办理日	
实际办理日	
处理内容	
费用	
保障	
原因调查会议	
原因调查人员	
原因	<input type="checkbox"/> 偶发原因 <input type="checkbox"/> 疏忽大意 <input type="checkbox"/> 不可抗拒原因 <input type="checkbox"/> 其它
记载事项	
检讨	

制表：

审核：

十、投诉处理追踪表

填写日期：__年__月__日

件数		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
受理	日期												
	编号												
客户													
交货单编号													
品名规格													
交运	日期												
	数量												
	金额												
不良数量													
客户投诉内容													
生产部门													
处理方式													
损失金额													
责任归属	部门												
	比率 (%)												
个人惩处	姓名												
	类别												
处理时效	收件												
	质管部门												
	会签部门												
	市场营销部门												
	结案												
	合计												
督促记录 (日期文号)													
结案编号													

制表：

审核：

