

	แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน CUSTOMER COMPLAIN (CCP)	เลขที่เอกสาร : CCP _____ / _____ วันที่เอกสาร : _____
---	---	--

ส่วนที่ 1 : บันทึกข้อร้องเรียน (ฝ่ายขาย)

ชื่อบริษัท/ลูกค้าผู้ร้องเรียน โทร

ข้อร้องเรียนเรื่อง [] การบริการ [] ผลิตภัณฑ์ [] อื่น ๆ (ระบุ)

รหัสสินค้า อ้างอิง INV. เลขที่ ล.ว. ลงชื่อผู้รับแจ้ง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

.....

.....

ส่วนที่ 2 : มอบหมายและดำเนินการ (ฝ่ายขาย)

การดำเนินการ [] ทดแทนสินค้า [] ร้องเรียนผู้ขายทำการแก้ไขตามใบรับข้อร้องเรียนของผู้ขาย
 เลขที่ ล.ว. [] อื่น ๆ (ระบุ)

บันทึกการดำเนินการ/การมอบหมาย [] ฝ่ายจัดซื้อภายในประเทศ [] ฝ่ายจัดซื้อต่างประเทศ [] ฝ่ายคลังสินค้า
 [] ผู้ส่งมอบภายนอก [] อื่นๆ

.....

ลงชื่อตรวจสอบ/มอบหมาย (หน.แผนก) ลงชื่ออนุมัติ (ผจก.ฝ่ายขาย)

ส่วนที่ 3 : ค้นหาสาเหตุ / การแก้ไข / การป้องกัน (ฝ่ายขายหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง)

สาเหตุ :

.....

การแก้ไข :

.....

การป้องกัน :

.....

ลงชื่อผู้แก้ไข วันที่/...../.....

ส่วนที่ 4 : ประเมินผลและปิดข้อร้องเรียน

ผลการแก้ไข [] มีประสิทธิผล [] ไม่มีประสิทธิผล ออก CAR เลขที่ ล.ว.

[] ยกเลิก CCP เนื่องจาก

ลงชื่อประเมิน (หน.แผนกขาย) วันที่ ลงชื่ออนุมัติผลการประเมิน(ผจก.ฝ่ายขาย) วันที่

ลงชื่อผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน (QMR) วันที่

ส่วนที่ 5 : แจ้งผล/สำรวจความพึงพอใจ

แจ้งผลการแก้ไขโดย วันที่แจ้ง ชื่อผู้รับแจ้ง

ลูกค้า พอใจ ไม่พอใจ เนื่องจาก

ออก CAR เลขที่/ลงวันที่ ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)



แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
CUSTOMER COMPLAIN (CCP)

เลขที่เอกสาร : CCP /
วันที่เอกสาร :

ส่วนที่ 1 : บันทึกข้อร้องเรียน (ฝ่ายขาย)

ชื่อบริษัท/ลูกค้าผู้ร้องเรียน โทร
ข้อร้องเรียนเรื่อง [] การบริการ [] ผลิตภัณฑ์ [] อื่น ๆ (ระบุ)
รหัสสินค้า อ้างอิง INV. เลขที่ ล.ว. ลงชื่อผู้รับแจ้ง
รายละเอียดข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 2 : มอบหมายและดำเนินการ (ฝ่ายขาย)

การดำเนินการ [] ทดแทนสินค้า [] ร้องเรียนผู้ขายทำการแก้ไขตามใบรับข้อร้องเรียนของผู้ขาย
เลขที่ ล.ว. [] อื่น ๆ (ระบุ)
บันทึกการดำเนินการ/การมอบหมาย [] ฝ่ายจัดซื้อภายในประเทศ [] ฝ่ายจัดซื้อต่างประเทศ [] ฝ่ายคลังสินค้า
[] ผู้ส่งมอบภายนอก [] อื่นๆ
ลงชื่อตรวจสอบ/มอบหมาย (หน.แผนก) ลงชื่ออนุมัติ (ผจก.ฝ่ายขาย)

ส่วนที่ 3 : ค้นหาสาเหตุ / การแก้ไข / การป้องกัน (ฝ่ายขายหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง)

สาเหตุ :
.....
การแก้ไข :
.....
การป้องกัน :
.....
ลงชื่อผู้แก้ไข วันที่/...../.....

ส่วนที่ 4 : ประเมินผลและปิดข้อร้องเรียน

ผลการแก้ไข [] มีประสิทธิผล [] ไม่มีประสิทธิผล ออก CAR เลขที่ ล.ว.
[] ยกเลิก CCP เนื่องจาก
ลงชื่อประเมิน (หน.แผนกขาย) วันที่ ลงชื่ออนุมัติผลการประเมิน(ผจก.ฝ่ายขาย) วันที่
ลงชื่อผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน (QMR) วันที่

ส่วนที่ 5 : แจ้งผล/สำรวจความพึงพอใจ

แจ้งผลการแก้ไขโดย วันที่แจ้ง ชื่อผู้รับแจ้ง
ลูกค้า พอใจ ไม่พอใจ เนื่องจาก
ออก CAR เลขที่/ลงวันที่ ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)