**顾客投诉记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 顾客单位 |  | 联系人 |  |
| 地 址 |  | 电 话 |  |
| 投诉日期 |  | 投诉方式 |  |
| 投诉原因: 投诉受理人: |
| 责任部门 |  | 处理时限 |  |
| 处理意见: 责任人签字: |
| 顾客满意度调查 |
| 投诉是否解决 | 是□ 否□ | 解决是否及时 | 及时□ 不及时□ |
| 顾客评价 | 满意□ 较满意□ 一般□ 很差□ |
| 备注 | 接到顾客投诉后需在24小时内对投诉问题予以回复 |

