

苦 情 処 理 簿

苦情受理日時	年 月 日 曜日 時 分～ 時 分	苦情受理者	
苦情申し出者	住 所： _____ 電話 _____		
	氏 名： _____ (歳)		男・女
苦情申し出方法	<input type="checkbox"/> 来 所 <input type="checkbox"/> 電 話 <input type="checkbox"/> 文 書 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他		
苦情の内容（苦情の発生年月日、発生場所又は区間、運転者の氏名等） _____ _____ _____			
原因究明の結果 _____			
<input type="checkbox"/> 苦情が発生した原因 _____ _____			
<input type="checkbox"/> 過去の類似した苦情の発生の有無 _____ _____			
苦情に対する弁明の内容（処理担当者： _____） _____ _____ _____ _____ _____			
改善措置（苦情に対する具体的措置、再発防止のために行った措置等） _____ _____ _____ _____ _____			

注 ：この処理簿は、作成の日から2年間保存すること。
 ：苦情の全容が分かるよう、できる限り詳細に記載すること。