

記載例

苦 情 処 理 簿

受理年月日	〇〇年 〇〇月 〇〇日 〇曜日 〇時 〇分		
受理担当者	〇〇 〇〇		
苦情申出人	住 所	埼玉県〇〇市〇〇 〇丁目〇番地	
	氏 名	〇〇 〇〇	
	電話番号	〇〇〇 (〇〇〇) 〇〇〇〇	
苦情の内容	<p>苦情の発生日、発生場所又は区間、運転者の氏名、苦情の具体的内容等について記載する。</p>		
原因究明の結果	<p>苦情が発生した原因のみならず、類似の苦情が以前に発生していないかどうかについても調査を行い、その調査結果を記載する。</p>		
苦情に対する 弁明の内容	<p>苦情の申出人に対して行った弁明の具体的内容を記載する。</p>		
改善措置等	<p>苦情に対する具体的措置や、再発防止のために行った措置を記載する。</p>		
苦情処理日	〇〇年 〇〇月 〇〇日	担当者	〇〇 〇〇

備考 作成した日から2年間保存