

(受付番号)	(種別)	(苦情分類) (件 名)	(受付方法)	(受付者) 
--------	------	-----------------	--------	--

(号室)	(受付日時)
ご氏名様	年 月 日 () 時 分
(苦情・意見・要望等の概略) 	
(ご希望回答等連絡方法)	
(解決策・希望解決策等がございましたらお聞かせ下さい)	

①受付番号は、マンションコード番号、ハイフン、受付順番号とする。

②類別は、ハード（建物・設備等）以外すべてをソフトとする。たとえば、階段の磁気タイルがかけている場合、H（ハード）である。

③苦情分類欄は、「苦情分類表」で該当するものの記号（A～D）、ハイフン、該当番号（1～）を記入する。

④件名（タイトル）は、「苦情分類表」にあるものではなく、具体的内容をあらわす固有のタイトルをつける。

⑤受付方法とは、窓口・電話・メール・手紙・意見箱である。

⑥受付者と対応者とは、必ずしも一致しない。申込者と受付者を確かなものにするため、受付者は押印する。

⑦「二重枠内に本人自筆記入」を原則とするが、受付方法（電話・代筆依頼等）により受付者が聴き取り、代筆することがある。

⑧過去の例・慣例等により対応できると認めるとき（受託範囲内）、管理事務所が問題解決にあたるが、管理組合に報告連絡相談そして指示を受けて処理にあたる。

対応の進捗状況記録 (添付書類 枚・セット)

①発生したトラブルを迅速且つ適正な解決へと導くため、処理経過を記録し、管理組合に報告・連絡・相談そして指示を受けながら処理にあたるための書面である。

②管理組合（役員等）に報告・連絡・相談するときは、本書のコピーを添付して配布することができる。

③完結の場合、備考欄に「日付・完結・処理者名（取扱者名）」を記入・押印し、フロントにFAXする

④事務所対応で完結に到った場合、備考欄に「日付・処理確認者」を記入し本社フロントにFAXする。

⑤指示待ちの場合は、備考欄に「発行日・指示者名」を記入し、本社プリントにFAXする。

処理日	処理経過・内容説明と今後の方針	備考欄
		①完結の場合
		日付 /
		(処理確認者名)
		_____ 印
		②指示待ちの場合
		日付 /
		指示者名 _____
		③移行の場合
		日付 /
		指示者名 _____

	フロント	受付
--	------	----