

Διαχείριση Ενστάσεων, Παραπόνων και Καταγγελιών

Λήψη & Καταγραφή Ένστασης/Παραπόνου/Καταγγελίας:

Τα παράπονα, οι ενστάσεις και οι καταγγελίες διατυπώνονται γραπτώς στην αντίστοιχη φόρμα ή μέσω e-mail. Κατά την εκδήλωση των παραπόνων από τον πελάτη του Φορέα ή των καταγγελιών τρίτων μερών για πελάτες του Φορέα ο ίδιος ο καταγγέλλων συμπληρώνει την Αίτηση ενστάσεων, Παραπόνων και Καταγγελιών TC_Ap.Comp-01 στο οποίο διατυπώνει το πρόβλημα. Ο Φορέας βεβαιώνει τον ενδιαφερόμενο για τη λήψη του παραπόνου/ένστασης/καταγγελίας. Όταν το παράπονο αφορά πιστοποιημένο πελάτη (καταγγελία), τότε ο Φορέας το λαμβάνει υπόψη του και εφόσον υπάρχει επαρκής τεκμηρίωση ενημερώνει τον καταγγελλόμενο και προχωράει σε ανάκληση του πιστοποιητικού και ενημέρωση της ιστοσελίδας της TOTALCERT.

Διερεύνηση Ένστασης/Παραπόνου/Καταγγελίας:

Η TOTALCERT για να διασφαλίσει την αξιοπιστία της ορίζει υπεύθυνο διερεύνησης του παραπόνου/ένστασης/καταγγελίας άτομο το οποίο δεν εμπλέκεται στην λήψη της απόφασης για την οποία έγινε η καταγγελία. Ο υποβάλλων το παράπονο/ένσταση/καταγγελία ενημερώνεται γραπτώς για το άτομο που είναι υπεύθυνο για την υλοποίηση της διορθωτικής ενέργειας για το είδος της διορθωτικής ενέργειας καθώς και για το αποτέλεσμα αυτής.

Ενέργειες Αντιμετώπισης Ένστασης/Παραπόνου/Καταγγελίας:

Ο Εσωτερικός Επιθεωρητής είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της ολοκλήρωσης των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών, καθώς και για την εξακρίβωση της επίτευξης της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών.

Στη συνέχεια μπορείτε να κατεβάσετε το έντυπο παραπόνων των πελατών και καταγγελιών τρίτων για πελάτες του Φορέα.

A/A	Τίτλος	Έκδοση
1.	Αίτηση Ενστάσεων, Παραπόνων και Καταγγελιών TC_Ap.Comp-01 (pdf)	8/11/2019

Μπορείτε να αποστείλετε την ένσταση, το παράπονο ή την καταγγελία σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@totalcert.gr ή στην ταχυδρομική διεύθυνση σε σφραγισμένο φάκελο: Μαρίνου Αντύπα 4, Αργυρούπολη Τ.Κ. 164 52.