고객불만 및 이의신청 처리 절차



1

불만족스러우셨나요?

또는 고충이 있거나
이의신청하실 일이 있나요?



2

해당 내용을 가급적 상세히 작성해 주세요.

증거를 첨부해 주시고
연락처를 기재해 주세요.



3

저희에게 보내주세요.

이메일로 보내주세요.



4

해당 사안에 대한 고객불만 전담 팀이 꾸려집니다.

팀 구성원들은 **해당 사안과 이해관계가 없습니다.**
구성원은 다음과 같습니다.

- NEPCon 임직원
- 공평성위원회 위원
- 외부 전문가



고객불만이 접수된 후 **2주** 이내
(*비고: RA SAS의 경우는 1주)



가능한 경우, 접수된 고객불만 문건과 **동일한 언어**가 사용됩니다.





전담 팀의 논의 결과는 요약되어 **서면으로** 귀하에게 전달됩니다.

5

저희는 불만처리계획에 대해 지속적으로 귀하와 소통할 것입니다.

만약 **해당 사안이 저희 고객사와 관련된 경우,** 해당 고객사에 소명 또는 대응의 기회가 주어집니다.





검증 과정과 결과는 **서면**으로 기록되어 보관됩니다.



진행상황을 **귀하에게 알려** 드리겠습니다.

6

더 많은 정보가 수집되고 검증됩니다.



귀하께서 공개를 원치 않으시면, 귀하의 성함과 조직명은 익명으로 처리됩니다.





고객불만이 접수된 후 **3개월** 내에 서면 결정문이 귀하에게 발송됩니다.
(*비고: RSPO P&C는 60일 이내; RA SAS는 30일 이내)

7

해당 사안에 대한 처리결과를 귀하에게 알려 드립니다.

8

해당 사안의 처리가 인증제도 운영기관 또는 인정기관으로 이관됩니다.

만약 귀하께서 NEPCon의 조치에 불만족스러우신 경우