

**1.0 ΣΚΟΠΟΣ**

Να περιγράψει την διαδικασία ένστασης εναντίον μία απόφασης της QMSCERT από τον πελάτη.

**2.0 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

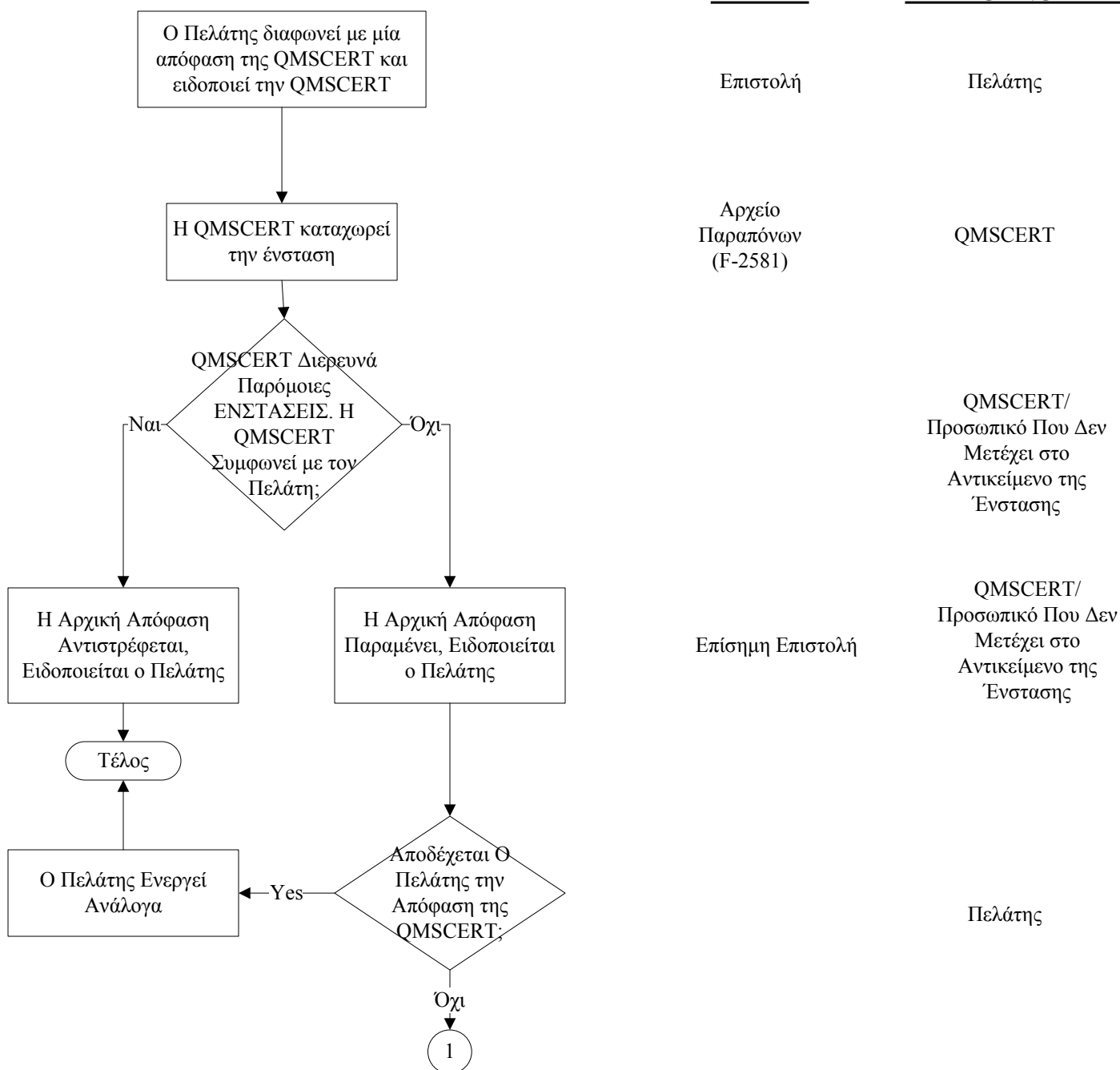
Εφαρμόζεται σε όλες τις αποφάσεις της QMSCERT όταν υπάρξει ένσταση από τον πελάτη.

**3.0 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

3.1 Ο Γεν. Διευθυντής και το Συλλογικό Όργανο θα παρακολουθήσουν και συνεκτιμήσουν την αποτελεσματικότητα όλων των ενεργειών μετά από μία ένσταση. Ο νομικός σύμβουλος της QMSCERT μπορεί να εμπλακεί.

**ΑΡΧΕΙΑ**

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**



Επιστολή

Πελάτης

Αρχείο Παραπόνων (F-2581)

QMSCERT

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν Μετέχει στο Αντικείμενο της Ένστασης

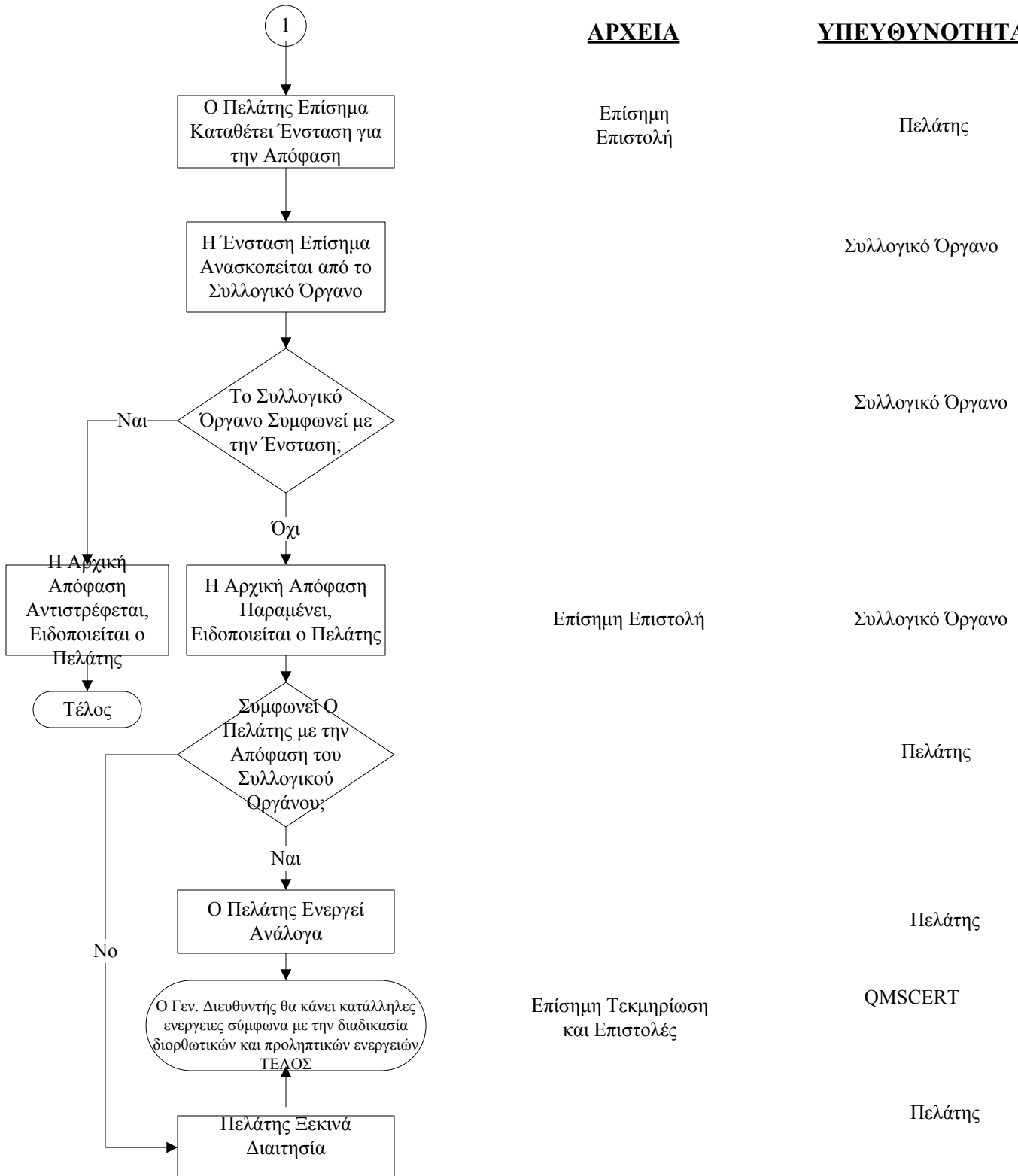
Επίσημη Επιστολή

QMSCERT/  
Προσωπικό Που Δεν Μετέχει στο Αντικείμενο της Ένστασης

Πελάτης

**ΑΡΧΕΙΑ**

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ**



Επίσημη Επιστολή

Πελάτης

Συλλογικό Όργανο

Συλλογικό Όργανο

Επίσημη Επιστολή

Συλλογικό Όργανο

Πελάτης

Πελάτης

Επίσημη Τεκμηρίωση και Επιστολές

QMSCERT

Πελάτης

**Σημείωση:** ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ που οδηγούνται σε διαιτησία, διευθετούνται με έξοδα του Πελάτη.