

ODVOLÁNÍ, (STÍŽNOST) – Formulář (Appeal, complaint follow-up form)

List/listů(Page/Pages): 1/2

Identifikace stěžovatele (vyplňuje stěžovatel)

Jméno/organizace (Name/company name):	
Adresa (Address):	
Kontakt (Appeal medium: Phone, fax, e-mail, personally, other):	
Datum podání odvolání, stížnosti (Date of appeal, complaint):	

Zjištění , popis problému (vyplňuje stěžovatel)

Datum události (Date of problem):	
Popis problému (Details of problem):	
Datum, podpis (Date, signature):	
Přílohy: (Appendixes) :	

Průběh vyřizování stížnosti (vyplňuje ATG CERT)

Sledování stížnosti (Tracking Appeal)

Provedená opatření (Action taken)	Datum (Date)	Jméno (Name)	Poznámka (Remarks)
Odvolání přijaté (Appeal acknowledged)			
Posouzení odvolání (Appeal assessment)			
Prošetření odvolání (Investigation of appeal)			
Informace stěžov.(Information to appeal)			
Nápravné opatření NO (Corrective action)			
Ověření NO (Correction verified)			
Uzavření odvolání (Appeal closed)			

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI (Problem encountered) -vyplňuje pracovník ATG CERT

List/listů(Page/Pages) : 2/2

Odvolání přijal (jméno) (Appeal received , name) :			
Odpovědný pracovník ATG CERT (Name of responsible personnel ATG CERT):			
KATEGORIE PROBLÉMU		opakující se problém (Recurrent problem)	Ano <input type="checkbox"/> (Yes) Ne <input type="checkbox"/> (No)
1. <input type="checkbox"/> služba nebyla poskytnuta (service not delivered)		důvod (Reason) :	
2. <input type="checkbox"/> služba byl poskytnuta částečně (service partialy provided)		důvod (Reason):	
3. <input type="checkbox"/> zpoždění při poskytování služby (delay in providing service)		důvod (Reason):	
4. <input type="checkbox"/> nedostatečná služba (poor service)		podrobnosti (Details):	
5. <input type="checkbox"/> služba nebyla v souladu s objednávkou (service not in conformity with order)		důvod (Reason):	
6. <input type="checkbox"/> zamítnutí poskytnout službu (Refusal to provide service)		důvod (Reason):	
7. <input type="checkbox"/> nesprávné informace (Incorrect information)		podrobnosti (Details):	
8. <input type="checkbox"/> nespokojenost s cenou (Price)		důvod (Reason):	
9. <input type="checkbox"/> nespokojenost se způsobem platby (Payment arrangements)		důvod (Reason):	
10. <input type="checkbox"/> neoprávněné náklady/platby (Unjustified costs/billing)		podrobnosti (Details):	
11. <input type="checkbox"/> zpoždění ve vyřizování odvolání (Delay in dealing with a appeal)		důvod: (Reason)	
12. <input type="checkbox"/> jiný typ problému (Other type of problem)		Podrobnosti (Details) :	

POSOUZENÍ ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI (Appeal assessment)

Závažnost (Severity):	
Složitost (Complexity):	
Dopad (Impact):	

VÝSLEDEK ODVOLÁNÍ, STÍŽNOSTI (Appeal resolution)

Náhrada (Reimbursement) ano (Yes) ne (No)

Omluva (Apology) sleva ve výši (Price rebate in the amount of).....

Nápravné opatření (Corrective action):.....

.....

Jiné opatření (Other action)

.....

.....

.....

.....