



고객의 불만사항 또는 고충 처리 절차

MOSAIC 내에서 이의를 신청할 수 있는 고객의 권리

1. 저희 직원이나 제공 서비스에 대하여 불만사항이 있으시면 우선 당사자와 직접 문제를 해결하려고 해보십시오.
2. 해당 직원과 직접 대화하는 것이 불안전하거나 불편하다고 느끼시면 그 직원의 상사나 부서장에게 면담을 요청하시면 됩니다.
3. 위의 1 또는 2 항목으로도 만족스럽지 않으시면 이사(Director)에게 우려사항을 적은 편지를 보내셔도 됩니다.
4. 편지를 보내시는 경우 다음 사항을 꼭 기재하여 주십시오.
 - a. 불만사항 내용(예: MOSAIC 규칙에 동의하지 않음. 고객을 대하는 직원의 태도가 마음에 들지 않음. 직원이 서비스 제공을 거부함. 직원이 고객을 차별 대우했다고 느낌. 고객이 받은 서비스가 마음에 들지 않음. 서비스를 받기까지 시간이 너무 오래 걸림 등.)
 - b. 사건 발생일
 - c. MOSAIC 에 원하시는 내용
 - d. 그 밖에 중요하다고 생각하시는 정보
5. 영문으로 편지를 작성하실 때 직원의 도움을 요청하실 수 있습니다.
6. 이사에게 보내는 편지는 사건 발생일로부터 1 개월 이내에 보내셔야 합니다.
7. 이사는 편지 접수 후 7 일 이내에 고객에게 면담을 요청합니다. 이사는 고객의 우려사항과 가능한 해결책을 고객과 상의합니다.
8. 이사는 면담 후 7 일 이내에 고객에게 편지를 보냅니다. 이 편지에는 면담 내용이 요약되어 있고 MOSAIC 의 조치 사항이 담겨 있습니다.
9. 이사의 회신 내용에 이의가 있으시면 이사와의 면담 내용에 고객의 의견을 추가한 편지를 전무(Executive Director) 앞으로 보내시면 됩니다. 전무에게 보내는 편지는 이사의 회신일로부터 7 일 이내에 보내셔야 합니다.
10. 전무는 편지 접수 후 7 일 이내에 고객에게 면담을 요청합니다. 전무는 고객의 우려사항과 가능한 해결책을 고객과 상의합니다.
11. 전무는 면담 후 7 일 이내에 고객에게 편지를 보냅니다. 이 편지에는 면담 내용이 요약되어 있고 MOSAIC 의 조치 사항이 담겨 있습니다.
12. 전무의 회신 내용에 이의가 있으시면 이사장(President of the Board of Director) 앞으로 편지를 보내시면 됩니다. 이 편지는 전무의 회신일로부터 7 일 이내에 보내셔야 합니다.

다음 페이지에 계속. .

