

## **Kneppelhout & Korthals N.V.律师事务所投诉程序**

### 第 1 条 定义

在本投诉程序中，以下术语的定义如下：

- **投诉**：委托人或其代表对律师或由其负责的人员就委托协议的订立和执行、所提供服务的<sup>1</sup>质量或费用报表的金额表示不满而作出的每一份书面表达，但不包括《律师法》（Advocatenwet）第 4 款中提到的投诉。
- **投诉人**：作出投诉的客户或其代表。
- **投诉官**：M.A.R.C. (Marc) Padberg 先生，[mpd@kneppelhout.nl](mailto:mpd@kneppelhout.nl)

### 第 2 条 适用范围

2.1 本投诉程序适用于 Kneppelhout & Korthals N.V.与客户之间的每一份委托协议。

2.2 Kneppelhout & Korthals N.V.的每一位律师都应根据律师事务所的投诉程序，对处理和解决投诉负责。

### 第 3 条 目标

本投诉程序的目的是：

- a. 建立并记录在合理的时间范围内以建设性的方式处理和解决客户投诉的程序；
- b. 建立一个程序来确定客户投诉的原因；
- c. 通过对投诉的良好处理和解决，保持和改善现有的关系；
- d. 培训员工以客户为导向的方式应对投诉；
- e. 通过处理、解决和分析投诉，提高所提供服务的<sup>2</sup>质量。

### 第 4 条 服务开始时所提供的信息

4.1 本投诉程序通过 Kneppelhout & Korthals N.V.的网站进行公布。在签订委托协议之前，律师向客户指出

律师事务所的投诉程序，该程序适用于其提供的服务。在对委托服务进行确认的时候也会对此有所提及。

4.2 本投诉程序第 1 条中提到的投诉，经处理后仍未得到解决的，仅提交至鹿特丹的法院。

## 第 5 条 内部投诉程序

5.1 如果客户向律师事务所提出投诉，投诉将被转交给 M.A.R.C. (Marc) Padberg 先生，  
mpd@kneppelhout.nl

5.2 投诉官通知被投诉人有关投诉的提交，并听取投诉人和被投诉人的陈述。

5.3 随后，被投诉人和当事人在投诉官的调解或不调解的情况下，试图共同达成一个解决方案。

5.4 投诉官在收到投诉后的四周内解决投诉，或通知投诉人该期限将被延长，并说明延长的原因和对投诉进行评估的期限。

5.5 投诉官以书面形式通知投诉人和被投诉人对投诉的有效性的评估，并可能附上建议。

5.6 若对投诉的解决令所有人都满意，那么投诉人、投诉官和被投诉人将签署投诉有效性评估报告。

## 第 6 条 投诉的保密性和自由处理

6.1 投诉官和被投诉人将对投诉的处理过程严格保密。

6.2 投诉人不需要为投诉的处理支付任何费用。

## 第 7 条 责任

7.1 投诉官负责在规定的时间内解决投诉问题。

7.2 被投诉人将随时向投诉官通报任何联系和可能的解决方案。

7.3 投诉官将随时向投诉人通报投诉的解决情况。

7.4 投诉官将保持投诉档案的更新。

## 第 8 条 投诉的登记

8.1 投诉官对投诉和投诉对象进行登记。

8.2 一项投诉可以归入多个主题分类。

8.3 投诉官定期公布解决投诉的报告，并提出预防新投诉和改进程序的建议。

8.4 每年至少一次，在事务所讨论这些报告和建议，并提交决策。