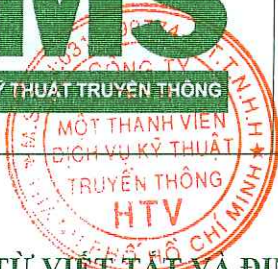


	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG	
	Mã số : 007-CSKH	Ngày ban hành : 01/06/2019



I. TỪ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA

XLSC	Xử lý sự cố
KGT	Kênh giao tiếp: Là những kênh tiếp nhận khiếu nại của khách hàng qua: Tổng Đài CSKH – Thư điện tử (Email)- Website và kênh trực tiếp qua: nhân viên kinh doanh, nhân viên kỹ thuật, nhân viên thu cước...
QLC	Quản lý cước
GQKN	Bộ phận giải quyết khiếu nại trực thuộc trung tâm dịch vụ khách hàng
KNKH	Khiếu nại khách hàng
GDV	Giao dịch viên
ĐVHT	Đơn vị hỗ trợ giải quyết khiếu nại: Là các đơn vị có tham gia một phần vào quá trình cung cấp dịch vụ. Tại quy định này là các đơn vị: Quản lý cước (QLC), Trung tâm Kỹ thuật, TTKD.
Thời gian phản hồi	Là khoảng thời gian mà HTVC phản hồi cho KH biết đã tiếp



thông tin khiếu nại KH	nhận được thông tin khiếu nại và đang xử lý, thường với các khiếu nại nhận được theo đường Công văn, Email, Website,...
Thời gian toàn trình giải quyết khiếu nại.	Là khoảng thời gian tính từ ngày HTVC tiếp nhận khiếu nại của khách hàng đến ngày HTVC trả lời chính thức cho khách hàng.
Thời hiệu khiếu nại	Là khoảng thời gian trong đó khách hàng có quyền thực hiện công việc khiếu nại đối với HTVC
Người khiếu nại	Là khách hàng hoặc đại diện hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật yêu cầu giải quyết khiếu nại những thắc mắc, đề nghị hoặc những sai sót của HTVC
Đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại	Là đơn vị được uỷ quyền giải quyết khiếu nại với khách hàng. Tại quy định này là Bộ phận Giải quyết khiếu nại (GQKN)
Thời gian xác minh và chuyên trả kết quả xác minh cho QGKN	Là thời gian mà các đơn vị hỗ trợ này phải hoàn thành việc kiểm tra thông tin theo yêu cầu của bộ phận GQKN.
Ngày	Là ngày làm việc trong giờ theo quy định chung của Công ty.

II. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

1. Hình thức tiếp nhận khiếu nại :

- Người khiếu nại có thể khiếu nại gián tiếp qua qua tổng đài CSKH, Email, văn bản Fax... và trực tiếp tại các điểm giao dịch của HTVC, nhân viên kinh doanh, nhân viên kỹ thuật, nhân viên thu cước...
- Bộ phận GQKN thông báo cho khách hàng số điện thoại liên hệ, địa chỉ Email và điểm giao dịch tiếp nhận khiếu nại.
- Trường hợp khiếu nại phản ánh qua phương tiện thông tin đại chúng: Bộ phận GQKN cần chủ động liên hệ với đầu mối phản ánh và khách hàng để hoàn thiện hồ sơ tiếp nhận khiếu nại và giải quyết theo quy trình.

2. Thời hiệu khiếu nại :

- Khiếu nại về cước: là 01 tháng kể từ ngày nhận được thông báo cước hoặc hoá đơn thanh toán cước phí hoặc từ ngày phát sinh sự việc.
- Khiếu nại về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác là 03 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.
- Đối với các khiếu nại đã quá thời hiệu khiếu nại theo quy định nêu trên, các bộ phận có trách nhiệm giải thích cho khách hàng về thời hiệu khiếu nại của dịch vụ đã hết. Trường hợp khách hàng vẫn khiếu nại thì nhân viên làm thủ tục tiếp nhận khiếu nại theo quy định, đề nghị khách hàng xác nhận về thời hiệu khiếu nại đã hết và giải quyết khiếu nại cho các trường hợp này như đối với các khiếu nại thông thường khác. Ưu tiên giải quyết các khiếu nại đang trong thời hiệu khiếu nại trước, các khiếu nại hết thời hiệu khiếu nại sau.

3. Thời gian xác định nguyên nhân khiếu nại :

- Thời hạn gửi yêu cầu xác minh nguyên nhân phát sinh khiếu nại cho các bộ phận/ đơn vị có liên quan chậm nhất là sau 01 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại.
- Thời gian các bộ phận phản hồi xác minh tối đa là 01 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu.
- Trường hợp đặc biệt có liên quan đến nhiều đơn vị ngoài HTVC, thông tin cần thời gian xác minh thì đơn vị được yêu cầu xác minh phải thông báo cho bên gửi yêu cầu biết lý do cụ thể để có thông tin cung cấp cho người khiếu nại khi cần thiết và lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại. Thời gian xác minh được kéo dài nhưng không quá 02 ngày đối với khách hàng thông thường và không quá 03 ngày đối với khách hàng đặc biệt.
- Thời gian tổng hợp thông tin và trả lời khiếu nại khách hàng: chậm nhất là 01 ngày kể từ khi nhận được trả lời của các đơn vị có liên quan hoặc từ khi nhận được phê duyệt phương án giải quyết khiếu nại của Lãnh đạo đơn vị.
- Đối với các trường hợp đã quá thời hiệu khiếu nại, tùy thuộc vào nội dung khiếu nại cụ thể và cơ sở dữ liệu lưu trữ hiện có để trả lời khách hàng. Tuân thủ nguyên tắc xử lý, thời gian xử lý như đối với khiếu nại khác.

4. Thanh toán cước phí trong thời gian khiếu nại :

- Trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại, khách hàng vẫn phải thực hiện thanh toán toàn bộ phần cước phí kể cả phần cước đang khiếu nại theo quy định hiện hành.
- Phần cước khiếu nại nếu được giảm trừ sẽ được thực hiện vào tháng cước sau tháng có kết luận khiếu nại.

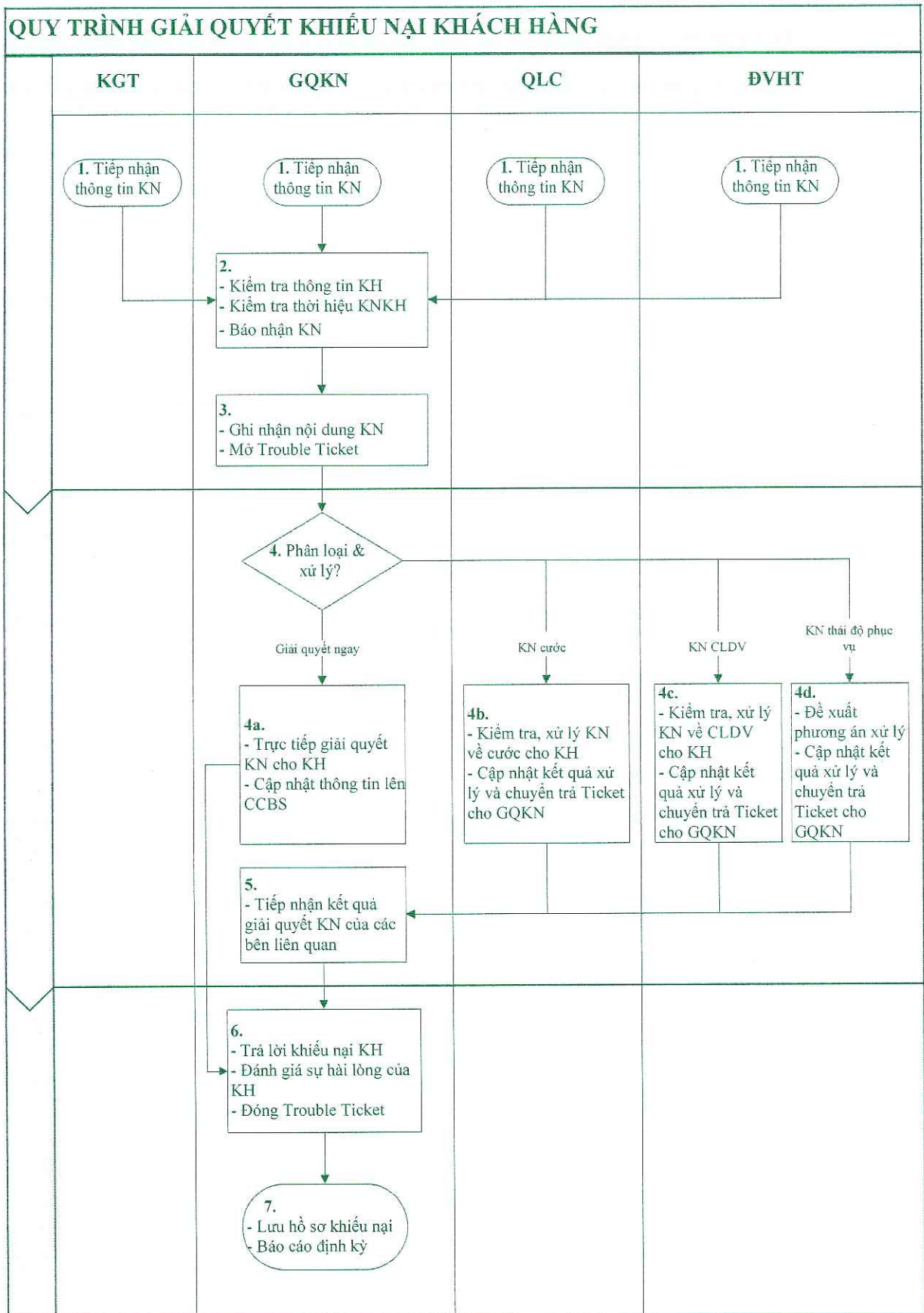
5. Thời gian toàn trình giải quyết khiếu nại :

- Thời gian trả lời khiếu nại thông thường được tính kể từ khi nhận được khiếu nại đến khi có văn bản trả lời khách hàng là 05 ngày.
- Đối với các khiếu nại phức tạp, thời gian toàn trình từ khi tiếp nhận khiếu nại đến khi trả lời khiếu nại không quá 10 ngày.
- Thời gian giải quyết khiếu nại đối với khách hàng đặc biệt tối đa không quá 03 ngày.

III. THÔNG SỐ TỔNG HỢP :

Thông số	Mô tả	Yêu cầu
Đầu vào	Khiếu nại của KH	- Thông tin KH đầy đủ - Nội dung khiếu nại của KH được ghi nhận trên TT
Đầu ra	Khiếu nại của KH được giải quyết & KH hài lòng	- Thời gian xử lý cho KH đúng cam kết - Giải đáp khiếu nại cho KH rõ ràng, dễ hiểu & đúng yêu cầu
Chỉ tiêu đánh giá	Thời gian phản hồi thông tin KH	- Tối đa 24h.
	Thời gian toàn trình giải quyết khiếu nại	- KH đặc biệt: Không quá 03 ngày. - KH thông thường: không quá 05 ngày. - Đối với các khiếu nại phức tạp, liên quan đến nhiều đối tác khác: Tối đa không quá 10 ngày

IV. LƯU ĐỒ :



V. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN :

1. Tiếp nhận:

Stt	Đơn vị thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan/ đính kèm
1	Tiếp nhận thông tin khiếu nại KH			
	KGT, QLC, ĐVHT	<ul style="list-style-type: none"> - Các bộ phận (đại lý thu cước, nhân viên kinh doanh, nhân viên kỹ thuật) trong quá trình phục vụ khách hàng, nếu có tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại của KH cần chuyển về cho BP GQKN. - Khi tiếp nhận được văn bản hoặc Email khiếu nại của khách hàng cần chuyển ngay về Bộ phận GQKN. - Nhân viên tiếp nhận khiếu nại của khách hàng ghi nhận đầy đủ các thông tin: Họ tên chủ thuê bao, nội dung khiếu nại, tháng cước khiếu nại... 	Trong 8h làm việc	
	GQKN	<p>Khách hàng khiếu nại trực tiếp (tại phòng giao dịch):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao dịch viên tiếp nhận khiếu nại KH. Nếu có thể giải quyết được ngay khiếu nại của khách hàng, GDV chuyển sang bước 4a. - GDV điền thông tin vào phiếu tiếp nhận khiếu nại, photo 1 bản lưu và trả khách hàng bản gốc. - Nếu khiếu nại phức tạp, GDV hướng dẫn khách hàng điền thông tin vào phiếu yêu cầu khiếu nại kèm theo các giấy tờ liên quan (hóa đơn, phụ lục...) 	Tức thời	
		<p>Tiếp nhận thông tin khiếu nại từ KH bằng: văn bản, e-mail, fax, website, SMS...</p> <p>Từ thời điểm tiếp nhận KNKH, bộ phận GQKN sẽ phản hồi thông tin tiếp nhận đến KH trong vòng 24h bằng email, điện thoại hoặc văn bản.</p>		
		<p>Tiếp nhận khiếu nại qua tổng đài CSKH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu khiếu nại có thể giải quyết được ngay: 	Tức thời	

		<p>Trực tiếp giải đáp khiếu nại với khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu khiếu nại phức tạp, cần các bộ phận liên quan xử lý: chuyển sang bước 4a, 4b, 4c tiếp theo trong QT. <p>Trường hợp khiếu nại qua phương tiện thông tin đại chúng</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận GQKN chủ động liên hệ với đầu mối phản ánh và khách hàng để hoàn thiện hồ sơ tiếp nhận khiếu nại và giải quyết theo quy trình. 		
2	GQKN	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin về tình trạng của thuê bao trên CCBS: nợ cước, tạm ngưng, lịch sử phản ánh sự cố, - Kiểm tra thời hiệu khiếu nại của KH: Nếu thời hiệu khiếu nại của Khách hàng đã hết, nhân viên gọi điện giải thích với khách hàng về thời hiệu khiếu nại. - Báo nhận khiếu nại: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Đối với khiếu nại bằng văn bản gửi qua đường bưu điện, qua Email hoặc qua các phương tiện thông tin đại chúng khác hoặc qua các bộ phận khác của HTVC, Bộ phận GQKN gửi báo nhận khiếu nại cho khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại. 	Trong vòng 24h	
3	GQKN	<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi xác định thông tin khiếu nại KH, tiến hành mở Trouble Ticket, nhập nội dung khiếu nại trên CCBS. 		

2. Phân loại & xử lý:

Stt	Đơn vị thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan/ đính kèm
4, 4a	GQKN	<ul style="list-style-type: none"> - Phân loại và xử lý: Nếu khiếu nại có thể giải quyết ngay (bước 4a): 	Giải quyết ngay	

		<p>Trực tiếp giải quyết khiếu nại cho KH.</p> <p>✓ Cập nhật thông tin xử lý lên CCBS.</p> <p>* Nếu khiếu nại cần có thời gian để các BP liên quan xử lý:</p> <p>✓ Chuyển Ticket trên CCBS cho các BP liên quan xử lý theo bước 4b và 4c, 4d.</p> <p>✓ Theo dõi, giám sát tình trạng xử lý tại các BP.</p> <p>- Kiểm tra tình trạng khách hàng trên CCBS: tình trạng hoạt động, hình thức thanh toán, số liệu cước, hình thức khuyến mại, lịch sử thông báo sự cố, lịch sử khiếu nại... trước khi chuyển khiếu nại cho các BP liên quan hỗ trợ xử lý.</p>		
		<p>Khiếu nại về cước</p> <p>- Gửi yêu cầu sang Phòng Quản lý cước để kiểm tra, xác minh và xử lý sự cố. Đôn đốc việc hoàn trả kết quả xác minh theo quy định.</p> <p>- Chủ động trình đề xuất giảm trừ cước (nếu có). Thảo công văn trả lời khiếu nại khách hàng.</p>	Trong vòng 24h	
		<p>Khiếu nại về CLDV</p> <p>- Gửi yêu cầu sang Trung tâm Kỹ thuật để kiểm tra, xác minh và xử lý sự cố dẫn đến khiếu nại của khách hàng.</p> <p>- Kiểm tra, đánh giá lưu lượng phát sinh trong tháng khiếu nại của Account khách hàng trên CCBS.</p>	Trong vòng 24h	
		<p>Khiếu nại về thái độ phục vụ</p> <p>- Gửi yêu cầu sang các bộ phận có nhân viên bị phản ánh về thái độ phục vụ để kiểm tra và nêu ra hướng giải quyết. Đôn đốc việc hoàn trả kết quả xử lý theo quy định.</p>	Trong vòng 24h	
4b	QLC	<p>- Khiếu nại về cước :</p> <p>* Kiểm tra, xử lý theo yêu cầu của Bộ</p>	Trong vòng 24h	



		<p>phận GQKN.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cập nhật kết quả xử lý và chuyển ticket trong vòng 24h kể từ khi nhận được yêu cầu cho GQKN. 		
4c, 4d	ĐVHT	<p>- Khiếu nại về CLDV:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trung tâm Kỹ thuật: Kiểm tra, xử lý tình trạng chất lượng dịch vụ của khách hàng theo nội dung khiếu nại. ▪ Cập nhật kết quả và chuyển ticket trong vòng 24h kể từ khi nhận được yêu cầu cho GQKN. <p>- Khiếu nại về thái độ phục vụ: Các bộ phận có nhân viên bị phản ánh về thái độ phục vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Yêu cầu nhân viên tường trình sự việc. ▪ Đề xuất phương án xử lý. ▪ Cập nhật kết quả xử lý và chuyển ▪ Ticket cho Bộ phận GQKN. 	Trong vòng 24h	

3. Cập nhật hoàn thành:

Stt	Đơn vị thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan/ đính kèm
5	GQKN	<p>Tiếp nhận kết quả giải quyết khiếu nại của các bên liên quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GQKN thường xuyên đôn đốc các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý và chuyển trả ticket trong thời gian quy định. - GQKN tiếp nhận kết quả xử lý từ các bộ phận, phân tích, đánh giá kết quả xử lý khiếu nại và chuyển sang bước 6. 		
6	GQKN	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận kết quả xử lý với KH căn cứ theo hình thức khiếu nại: email, văn bản, điện thoại, trực tiếp tại trụ sở công ty,... và theo đề nghị của KH. - Đánh giá sự hài lòng của KH. - Đóng Trouble ticket trên CCBS 	Trong vòng 24h	

QĐ giải quyết khiếu nại KH

7	GQKN	- Lưu hồ sơ khiếu nại. - Hàng tháng, lập báo cáo thống kê khiếu nại trong theo bảng thống kê khiếu nại.		
---	------	--	--	--

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



HTV Lê Phước Hiếu Trung



