

CÔNG TY CỔ PHẦN PHẦN MỀM VIỄN THÔNG MIỀN NAM



South telecom
Digital Service Provider

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI**

Mã quy trình: **QT.DV.01**

Lần ban hành: **01**

Ngày ban hành: **29/11/2022**

 South telecom Digital Service Provider	QUY TRÌNH	Mã số: QT.DV.01
	TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Ban hành lần: 01 Ngày : 29/11/2022

MỤC LỤC

I. ĐỐI TƯỢNG KHIẾU NẠI:	2
II. HÌNH THỨC KHIẾU NẠI:	2
III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	2
IV. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	2

 South telecom Digital Service Provider	QUY TRÌNH	Mã số: QT.DV.01
	TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Ban hành lần: 01 Ngày : 29/11/2022

I. ĐỐI TƯỢNG KHIẾU NẠI:

Là các tổ chức, cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Công ty Cổ Phần Phần Mềm Viễn Thông Miền Nam (Southtelecom)

II. HÌNH THỨC KHIẾU NẠI:

Khách hàng có thể gửi khiếu nại về chất lượng dịch vụ qua các kênh chính thức sau:

- Trực tiếp tại trụ sở Công ty: 136/12 Vườn Chuối, Phường Bàn Cờ, Tp.Hồ Chí Minh
- Qua Hotline: 1900 54 54 63
- Qua Email: contact@southtelecom.vn
- Qua Website: southtelecom.vn

III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 20 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

- Khiếu nại đơn giản: có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay thì phải trả lời khiếu nại ngay cho khách hàng.
- Khiếu nại phức tạp: khi chưa có đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì gọi hồi âm khiếu nại trong vòng 24 giờ kể từ lúc nhận được khiếu nại.
- Trường hợp Khách hàng không hài lòng với kết quả xử lý quá 48 giờ, thắc mắc/khiếu nại được chuyển cho lãnh đạo đơn vị, phòng quản lý chất lượng tham gia hỗ trợ xử lý.

IV. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Bộ phận Dịch vụ khách hàng (CSKH) tiếp nhận khiếu nại qua các kênh chính thức.
- Nhân viên CSKH thu thập đầy đủ thông tin về khách hàng, nội dung khiếu nại và các chứng từ liên quan (nếu có).
- Gửi email hoặc tin nhắn xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại tới khách hàng.

Bước 2: Phân loại và Phân công xử lý

- CSKH tiến hành phân loại khiếu nại theo các nhóm như chất lượng dịch vụ, cước phí, hợp đồng, v.v.
- Khiếu nại được chuyển đến bộ phận hoặc cá nhân có thẩm quyền để xử lý.

 South telecom Digital Service Provider	QUY TRÌNH	Mã số: QT.DV.01
	TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Ban hành lần: 01 Ngày : 29/11/2022

Bước 3: Xử lý và Xác minh

- Bộ phận được phân công tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin, liên hệ với khách hàng (nếu cần) và phối hợp với các phòng ban liên quan để làm rõ vấn đề.
- Đề xuất phương án giải quyết tối ưu dựa trên kết quả xác minh.

Bước 4: Phản hồi khách hàng

- Thông báo kết quả và phương án giải quyết khiếu nại cho khách hàng qua email, SMS hoặc gọi điện thoại trực tiếp.
- Thời gian gửi thông báo không quá 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất xử lý.

Bước 5: Kết thúc và Lưu hồ sơ

- Lưu hồ sơ, ghi nhận toàn bộ thông tin và kết quả giải quyết khiếu nại.
- Theo dõi việc thực hiện phương án giải quyết (nếu có) và đóng khiếu nại khi đã hoàn tất. Dữ liệu sẽ được sử dụng để đánh giá và cải tiến chất lượng dịch vụ.