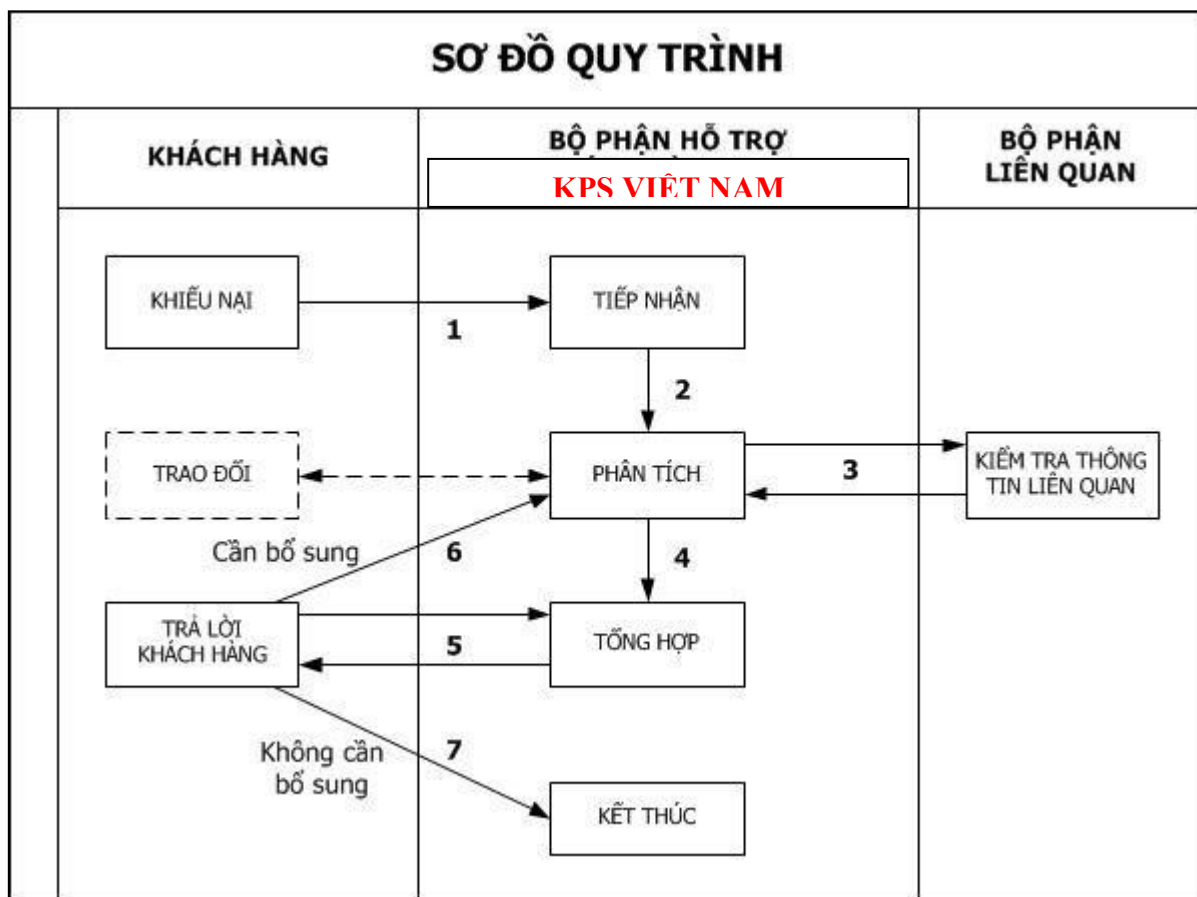


## QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

### I. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH



### II. GIẢI THÍCH QUY TRÌNH, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

- Đối tượng khiếu nại: Là khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ có liên quan trực tiếp đến nội dung khiếu nại
- Phạm vi khiếu nại: Dịch vụ mà khách hàng bị ảnh hưởng
- Thời hiệu khiếu nại: 03 tháng kể từ ngày xảy ra sự việc.
- Nơi tiếp nhận: Khiếu nại có thể được thực hiện qua các hình thức sau:

- Hotline: **0911 484 687**

- Website:

Trường hợp loại hình khiếu nại có ghi cụ thể hình thức thì áp dụng theo hình thức đó.

- Khi tiếp nhận khiếu nại: Bộ phận hỗ trợ khách hàng có trách nhiệm gửi thông tin xác nhận việc tiếp nhận khiếu nại.

- Khách hàng phải cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan theo yêu cầu của Bộ phận hỗ trợ khách hàng.

## **Bước 2: Phân tích, đánh giá sơ bộ**

- Sau khi tiếp nhận, Bộ phận hỗ trợ khách hàng có thể gặp gỡ, tiếp xúc, trao đổi với khách hàng về các vấn đề liên quan tạo điều kiện cho quá trình xử lý, hỗ trợ khách hàng

## **Bước 3: Trao đổi bộ phận liên quan**

## **Bước 4: Tổng hợp thông tin**

## **Bước 5: Trả lời khách hàng**

- Thời hạn trả lời: 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại. Trường hợp các sản phẩm, chương trình, dịch vụ có quy định thời hạn giải quyết khiếu nại riêng thì áp dụng theo quy định đó.

- Nguyên tắc trả lời:

- Tùy từng trường hợp trả lời theo các hình thức khác nhau: Email, văn bản, điện thoại

- Trả lời cho người khiếu nại

## **Bước 6: Bổ sung khiếu nại**

- Việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại bổ sung sẽ tuân theo các quy định, quy trình như khiếu nại mới.

- Khi phát sinh khiếu nại bổ sung thì thời hạn trả lời được tính lại từ đầu.



**Bước 7: Kết thúc.**

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ BẢO VỆ KPS VIỆT NAM**

*Giám đốc kinh doanh*



*Phạm Thị Thanh Nhã*