



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số	06/QT-KNK
Soát xét	00
Hiệu lực	25/...8.../2017

1. Mục đích:

Quy trình được xây dựng nhằm mục đích xử lý khiếu nại phát sinh từ khách hàng nhằm đảm bảo xác nhận các nội dung khiếu nại và trách nhiệm để thực hiện xử lý khiếu nại liên quan và khi có thể đưa ra được hành động đối ứng ngăn ngừa tái phát sinh.

2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

2.1 Đối tượng áp dụng: Cho các khách hàng liên quan tới sản phẩm Gạo, tiêu, cà phê, Điều, và các mặt hàng kinh doanh khác.

2.2 Trách nhiệm áp dụng:


Chuyên viên xử lý khiếu nại có trách nhiệm thực hiện quy trình này

Trưởng phòng có trách nhiệm giám sát

Các bộ phận liên quan có trách nhiệm hỗ trợ.

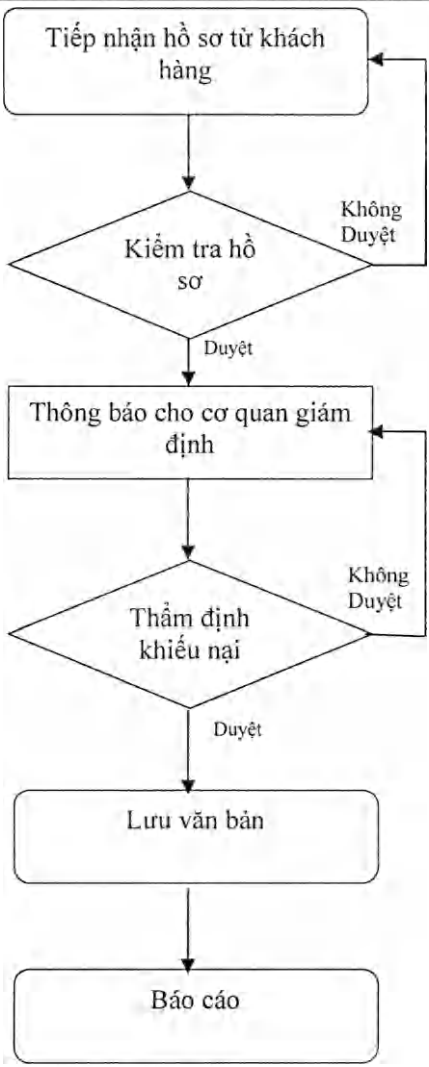
3. Lịch sử thay đổi

Stt	Nội dung thay đổi	Soát xét	Ngày	Biên soạn	Kiểm tra	Duyệt
1	Ban hành lần đầu	00	25/08/'17	Phạm Thị Huệ	Đỗ Hà Phương	Đỗ Hà Nam

 INTIMEX GROUP	QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI	Mã số	06/QT-XNK
		Soát xét	00
		Hiệu lực	25/...8.../2017

4. Nội dung lưu đồ

a. Lưu đồ:

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Hồ sơ liên quan
1	Chuyên viên phụ trách khiếu nại	 <pre> graph TD A[Tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng] --> B{Kiểm tra hồ sơ} B -- "Không Duyệt" --> A B -- "Duyệt" --> C[Thông báo cho cơ quan giám định] C --> D{Thẩm định khiếu nại} D -- "Không Duyệt" --> C D -- "Duyệt" --> E[Lưu văn bản] E --> F[Báo cáo] </pre>	Mail, Fax, Văn bản
2	Chuyên viên phụ trách khiếu nại		Hồ sơ liên quan tới hợp đồng Hồ sơ kiểm định
3	Chuyên viên phụ trách khiếu nại		Mail, Điện thoại.
4	Chuyên viên phụ trách khiếu nại, Trưởng phòng XNK, cơ quan giám định		Phương án bồi thường cho khách hàng+thu hồi tiền bồi thường từ các đơn vị liên quan
5	Chuyên viên phụ trách khiếu nại		
6	Chuyên viên phụ trách khiếu nại		Báo cáo định kỳ



QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Mã số	06/QT-XNK
Soát xét	00
Hiệu lực	25/...8.../2017

b. Diễn giải

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Tiếp nhận thông tin	Tiếp nhận hồ sơ khiếu nại từ khách ngoại
2	Kiểm tra hồ sơ	Kiểm tra hồ sơ (số hợp đồng, số bill) Kiểm tra mẫu lưu
3	Thông báo cho cơ quan giám định	Gửi mail cho cơ quan giám định, thông báo về lô hàng bị khiếu nại.
4	Thẩm định khiếu nại	Phối hợp với cơ quan giám định thẩm định lại các khiếu nại của khách hàng + Đối với những khiếu nại hợp lệ: lên phương án bồi thường cho khách hàng. Đóng hồ sơ. + Đối với những khiếu nại không hợp lệ: thông báo cho khách hàng, đưa ra những bằng chứng phù hợp để bác bỏ khiếu nại. Làm tờ trình xin ý kiến lãnh đạo để giải quyết trong một số trường hợp đặc biệt. Đóng hồ sơ. + Thu tiền bồi thường
5	Lưu văn bản	Tổng hợp các tài liệu của sự việc để có biện pháp đề phòng và xử lý để tránh xảy ra sự cố tương tự
6	Báo cáo	Báo cáo thống kê tổng kết khiếu nại theo định kỳ hàng tuần, hàng tháng, hàng năm cho Trưởng phòng Kinh Doanh và Tổng Giám Đốc.

5. Tài liệu/ hồ sơ liên quan

Hồ sơ khiếu nại của khách hàng

Ngày: 25/...8.../2017		
Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo
		 Đạm Chi Thư