# Tổng quan phân tích tài liệu:

## Thông tin phân tích

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ngày tạo: | 22/10/2024 |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Tên tài liệu: | Chính sách hỗ trợ khách hàng trong hệ thống quản lý tàu cao tốc |
| Mô tả: | Tất cả các chính sách hỗ trợ khách hàng |
| Mục đích: | Hiểu được các chính sách cần có khi khách hàng cần hỗ trợ |
| Nơi lưu giữ: | Bản sao chép cứng nội dung chính sách |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lần cập nhật cuối: | 10/2022 | Độ tin cậy: | Cao |

## Kết quả phân tích

### **1.** **Chính sách hoàn vé và đổi vé**

* Khách hàng có thể hủy vé hoặc đổi vé trước khi chuyến tàu khởi hành, sẽ đi kèm với một khoản phụ phí.

### **2.** **Chính sách hỗ trợ khi chuyến tàu bị trễ hoặc hủy**

* Khách hàng sẽ được thông báo sớm nếu chuyến tàu bị trễ hoặc bị hủy.
* Khách hàng có thể nhận được đền bù, hoàn tiền, hoặc cung cấp vé tàu khác tùy vào tình huống.

### **3.** **Chính sách hỗ trợ khách hàng khuyết tật**

* Ban Quản Lý nhà ga cung cấp các dịch vụ hỗ trợ đặc biệt cho khách hàng khuyết tật, bao gồm trợ giúp lên xuống tàu, hỗ trợ hành lý cùng các tiện nghi đặc biệt trên tàu.

### **4.** **Chính sách hỗ trợ đặt vé trực tuyến**

* Hỗ trợ khách hàng trong quá trình đặt vé nếu khách hàng gặp khó khăn với hệ thống hiện có.

### **5.** **Chính sách chăm sóc khách hàng**

* Trung tâm chăm sóc khách hàng hoạt động 24/7, hỗ trợ qua tổng đài hotline, email hoặc hệ thống live chat trực tuyến để giải đáp thắc mắc, khiếu nại, cung cấp thông tin về lịch trình và giá vé,…

### **6.** **Chính sách ưu đãi và giảm giá**

* Các chương trình khuyến mãi dành cho các đối tượng học sinh, sinh viên, người cao tuổi, hoặc các đối tượng cụ thể cũng có thể được áp dụng để tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích sử dụng dịch vụ.
* Các chương trình khuyến mãi nhân dịp những ngày nghỉ lễ, Tết.

### **7.** **Chính sách bảo mật thông tin**

* Đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin cá nhân của hành khách khi đặt vé và sử dụng các dịch vụ liên quan.