Thành viên Becamex IDC	**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**	Số hiệu : DVKH-QT01 Ngày hiệu lực : 01/12/2023 Lần ban hành : 06 Tổng số trang : 8

	Biên soạn	Xem xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	**Đào Tăng Lộc**	**Võ Hoàng Phương Nguyên**	**Phạm Tuấn Anh**	**Phạm Tuấn Anh**
Chức vụ	***PGĐ. TT DVKH & QLC***	***GĐ. TT DVKH & QLC***	***TB. ISO***	***TGĐ***
Chữ ký				

	Đồng thuận		
Họ tên	**Nguyễn Ngọc Bảo**	**Võ Văn Tâm**	**Lai Nhật Thuỳ Trang**
Chức vụ	***TP. VHM***	***TP. HTVT***	***GĐ. CN TT DVVT***
Chữ ký			

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI NỘI DUNG TÀI LIỆU

STT	Lần ban hành	Nội dung thay đổi		Ngày sửa đổi
		Nội dung cũ	Nội dung mới	
1	06		Cập nhật lại tên phòng ban theo SĐTC mới ban hành theo QĐ số 88/QĐ-VNTT ngày 12/7/2023	01/12/2023
2	06	Mã tài liệu: KD-QT04	Mã tài liệu: DVKH-QT04	01/12/2023

I. MỤC ĐÍCH:

– Nhằm hướng dẫn các nhân viên thuộc Trung tâm dịch vụ khách hàng & Quản lý cước (TT DVKH & QLC) tiếp nhận và giải quyết khiếu nại dịch vụ của khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

– Quy trình này áp dụng cho TT DVKH & QLC và các phòng ban/trung tâm, liên quan việc tiếp nhận, giải quyết và phản hồi khiếu nại cho khách hàng.

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

Không

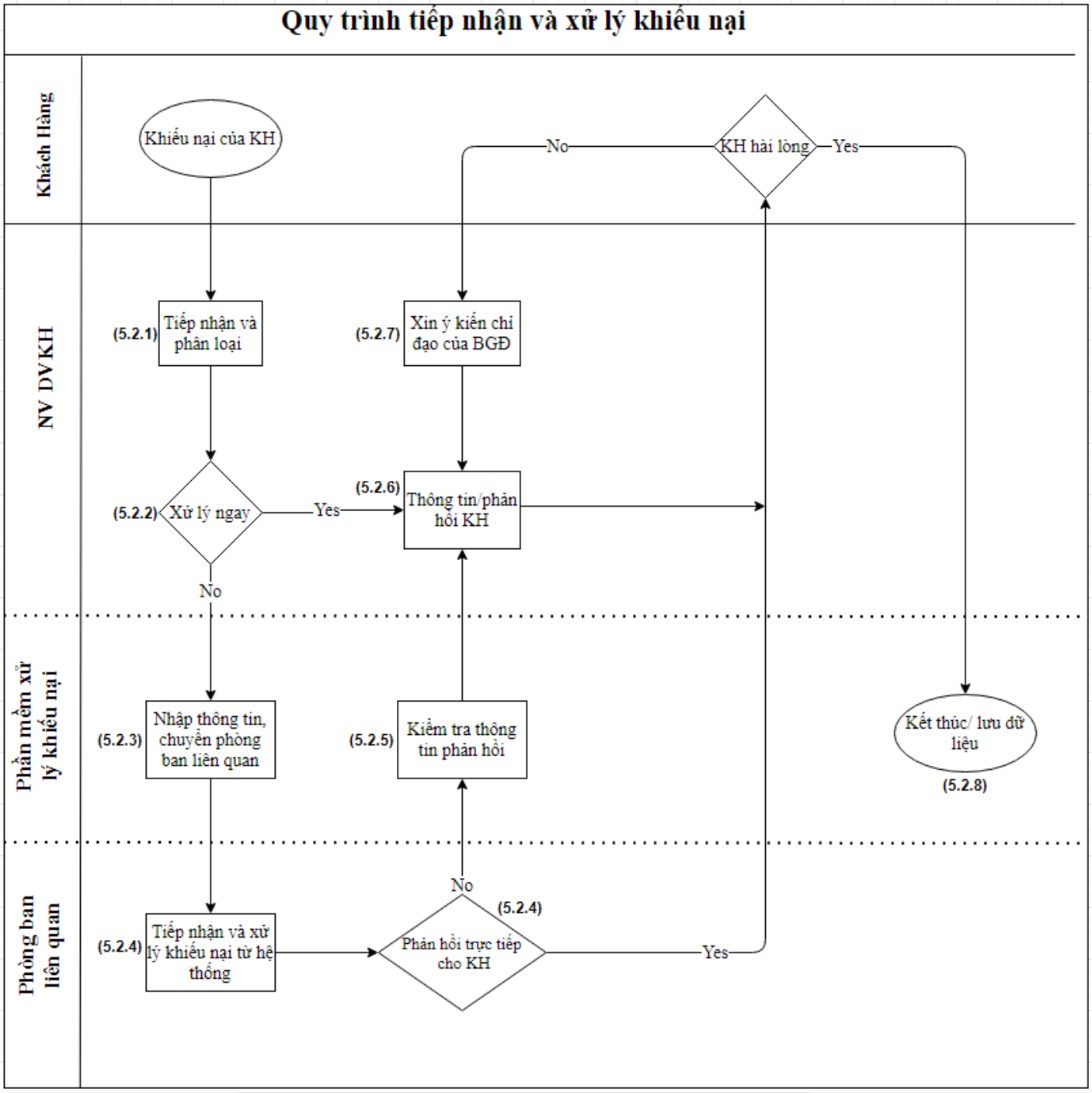
IV. ĐỊNH NGHĨA & TỪ VIẾT TẮT:

1. Từ viết tắt:
   - TT DVKH & QLC: Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng & Quản Lý Cước
   - CN TT DVVT: Chi Nhánh Trung Tâm Dịch Vụ Viễn thông
   - P. HTVT: Phòng Hạ Tầng Viễn Thông
   - P. VHM: Phòng Vận Hành Mạng.
   - P. VHDC: Phòng Vận Hành Data Center.
   - CV. CSKH: Chuyên Viên Chăm Sóc Khách Hàng.
   - Bp. Liên quan: Bộ phận liên quan.
   - KH: Khách Hàng.
   - BecaWork: hệ thống văn phòng điện tử.
2. Định Nghĩa:
   - **Khiếu nại kỹ thuật**: là khiếu nại liên quan đến thái độ phục vụ khách hàng, tác phong, chất lượng công việc,…của nhân viên kỹ thuật P.HTVT.
   - **Khiếu nại cước**: là các khiếu nại liên quan đến cước phí, ký quỹ, trả trước,… liên quan đến TT DVKH & QLC và CN TT DVVT

- **Khiếu nại kinh doanh**: là các khiếu nại liên quan đến nhân viên của CN TT DVVT về các vấn đề tư vấn thủ tục lắp đặt, thu tiền, cấn trừ ký quỹ, thái độ và tác phong hỗ trợ khách hàng,…
- **Khiếu nại chất lượng**: là các khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng (liên quan đến hạ tầng, hệ thống, thiết bị do VNTT cung cấp).
- **Khiếu nại tổng đài viên**: là các khiếu nại liên quan đến TT DVKH & QLC về các vấn đề như thái độ trả lời, kỹ năng giao tiếp, nghiệp vụ hỗ trợ khách hàng.
- **Khiếu nại**: được định nghĩa khi khách hàng phản ánh trong quá trình sử dụng dịch vụ các hoạt động của VNTT (bao gồm cả thái độ của nhân viên) là không đúng với quy trình quy định và có căn cứ chứng minh; được phản ánh thông qua email, văn bản hoặc biểu mẫu góp ý/khiếu nại dịch vụ tại các PGD. Tất cả các thông tin khác ngoài định nghĩa trên đều được ghi nhận là giải đáp thắc mắc/hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

5.1 Lưu đồ:


Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại
Khách Hàng
NV DVKH
Phần mềm xử lý khiếu nại
Phòng ban liên quan
Khiếu nại của KH
KH hài lòng
No
Yes
(5.2.1) Tiếp nhận và phân loại
(5.2.7) Xin ý kiến chỉ đạo của BGĐ
(5.2.2) Xử lý ngay
Yes
(5.2.6) Thông tin/phản hồi KH
No
(5.2.3) Nhập thông tin, chuyển phòng ban liên quan
(5.2.5) Kiểm tra thông tin phản hồi
Kết thúc/ lưu dữ liệu
(5.2.8)
(5.2.4) Tiếp nhận và xử lý khiếu nại từ hệ thống
No
(5.2.4) Phản hồi trực tiếp cho KH
Yes

Khái quát chung:

- Đầu vào: Yêu cầu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.
- Đầu ra: Hoàn tất tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng đúng thời hạn quy định.

5.2 Diễn giải các bước thực hiện:

5.2.1 Tiếp nhận và phân loại khiếu nại:

- Nhân viên CN TT DVVT tiếp nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng thông qua phiếu phản ánh góp ý/khiếu nại và chuyển cho TT DVKH & QLC trong vòng 30 phút làm việc.
- CV. CSKH tiếp nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng, các phòng ban chức năng, đối tác, … qua các kênh như điện thoại, Facebook, Zalo, Livechat, Email,…
- CV. CSKH phân loại và cập nhật thông tin khiếu nại trên hệ thống BecaWork: cập nhật đầy đủ nội dung khiếu nại và chuyển xử lý đến đúng phòng ban xử lý khiếu nại trên hệ thống BecaWork.
- CV. CSKH yêu cầu khách hàng bổ sung các thông tin cần thiết *(nếu có).*
- Trong trường hợp kết quả xử lý sự cố hoặc thông tin cung cấp cho KH chưa chính xác, không đúng nghiệp vụ, trường hợp báo sự cố này của KH cũng sẽ đồng thời bị ghi nhận thành khiếu nại về nghiệp vụ xử lý của phòng ban.

5.2.2 Xử lý ngay:

- Đối với những trường hợp khiếu nại trong khả năng CSKH có thể giải quyết được, các khiếu nại đã có đủ yếu tố kết luận, thì CV.CSKH thực hiện bước **5.2.6** tiến hành trả lời và hướng dẫn cho khách hàng trong vòng 01 giờ kể từ lúc tiếp nhận thông tin;
- Đối với các trường hợp vượt khả năng giải quyết hoặc kết quả giải quyết khách hàng không hài lòng, CV. CSKH cần phối hợp với các Bp. Liên quan (CN TT DVVT, P. HTVT, P. VHM, P. VHDC,...) để giải thích thỏa đáng cho khách hàng.

5.2.3 Thực hiện yêu cầu phối hợp xử lý:

- CV. CSKH chuyển thông tin khiếu nại của khách hàng cho Bp. Liên quan (CN TT DVVT, P.

HTVT, P. VHM, P. VHDC, …) và Ban ISO để theo dõi quá trình xử lý, qua phần mềm BecaWork

- CV. CSKH cung cấp thông tin cho Bp. Liên quan giải quyết:
  - Khiếu nại về chất lượng phục vụ hỗ trợ khi sử dụng dịch vụ: bao gồm quá trình trước trong và sau khi sử dụng dịch vụ.
  - Khiếu nại chất lượng dịch vụ: thời gian xảy ra sự cố, nguyên nhân sự cố;
  - Khiếu nại về chất lượng phục vụ: xác nhận tính trung thực khiếu nại của khách hàng, nguyên nhân xảy ra;
  - Khiếu nại về cước dịch vụ: cần xác nhận tính trung thực khiếu nại của khách hàng, nguyên nhân xảy ra.

5.2.4 Xử lý khiếu nại:

- Các Bp. Liên quan tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng từ CV. CSKH qua thông báo từ Email, BecaWork.
- *Trường hợp phản hồi trực tiếp cho khách hàng*: Các Bp. Liên quan phải phối hợp thực hiện giải quyết, đề ra biện pháp, thời gian khắc phục khiếu nại và phản hồi thông tin giải quyết trực tiếp cho khách hàng.
- *Trường hợp không phản hồi trực tiếp cho khách hàng*: Khi Bp. Liên quan không phản hồi trực tiếp được cho KH thì phải chuyển thông tin xử lý cho CV. CSKH (bước **5.2.5**) trong vòng 01(một) ngày làm việc kể từ khi nhận thông tin bằng cách phản hồi trên phiếu BecaWork nội dung xử lý khiếu nại, để CV. CSKH có cơ sở trả lời với khách hàng.
- Sau khi đã phản hồi thông tin khiếu nại cho KH hoặc chuyển thông tin cho CV.CSKH trả lời KH, bộ phận liên quan phải hoàn thành "phiếu yêu cầu khắc phục hành động khiếu nại"
- Trong một số trường hợp, cấp độ khiếu nại có mức ảnh hưởng lớn hoặc nguồn khiếu nại là KH VIP thì thời gian xử lý và phản hồi thông tin là 03 (ba) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin.

5.2.5 Kiểm tra phản hồi:

- Trong trường hợp các Bp liên quan liên quan đã phản hồi thông tin khiếu nại trực tiếp cho khách hàng thì CV. CSKH chỉ cần theo dõi "Phiếu yêu cầu khắc phục hành động khiếu nại" đến khi được phê duyệt.
- Đối với các "Phiếu yêu cầu khắc phục hành động khiếu nại" có nội dung cần theo dõi thời gian cam kết hoàn thành, Ban ISO sẽ tạo công việc con trên BecaWork để theo dõi quá trình xử lý của các bộ phận cho tới khi có xác nhận hoàn thành.
- Trong trường hợp các Bp liên quan chuyển thông tin để CV. CSKH trả lời KH thì sau khi nhận được thông tin phản hồi từ Bp. liên quan, CV. CSKH cần kiểm tra lại nội dung phản hồi có phù hợp để phản hồi với khách hàng hay không?
  - Nếu thông tin phù hợp thực hiện bước 5.2.6
  - Nếu thông tin chưa phù hợp liên hệ Bộ phận liên quan để làm rõ lại.

5.2.6 Phản hồi thông tin cho khách hàng:

Khi đã có đủ cơ sở/thông tin phù hợp, CV. CSKH tiến hành trả lời và giải thích cho khách hàng hiểu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại trong vòng 01 giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được thông tin. Theo dõi mức độ hài lòng của khách hàng;

5.2.7 Xin ý kiến chỉ đạo của BGĐ:

Trường hợp khách hàng không hài lòng và không chấp nhận với giải quyết khiếu nại, thì CV. CSKH phải tập hợp hồ sơ khiếu nại gửi lên BGĐ Công ty để xin ý kiến chỉ đạo. Đồng thời ghi chú thông tin chi tiết về việc khách hàng không hài lòng và không chấp nhận với giải quyết khiếu nại lên hệ thống.

5.2.8 Kết thúc:

- Sau khi hoàn tất giải quyết khiếu nại và đảm bảo khách hàng hài lòng với giải quyết khiếu nại thì CV. CSKH tiếp tục theo dõi "Phiếu yêu cầu khắc phục hành động khiếu nại" đến khi được phê duyệt và lưu hồ sơ;
- Danh sách các phiếu khiếu nại được tập hợp và cập nhật báo cáo cấp trên hàng tháng.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

- TT DVKH & QLC có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy trình này;
- Trong quá trình triển khai và vận hành TT DVKH & QLC chịu trách nhiệm chỉnh sửa cải tiến Quy trình nhằm đáp ứng theo yêu cầu của Công ty.

VII. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM:

Tên tài liệu/ Biểu mẫu	Số hiệu	Thời gian lưu	Nơi lưu hồ sơ gốc
PHIẾU GÓP Ý/KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	DVKH-QT01-BM01	06 tháng	TT DVKH & QLC
PHIẾU YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC KHIẾU NẠI	DVKH-QT01-BM02	Theo quy định Becawork	Becawork

VIII. CHỈ TIÊU ĐO LƯỜNG:

Stt	Nội dung chỉ tiêu	Phân tích chỉ tiêu	Tần xuất thu thập thông tin	Phương pháp tính	Tần xuất phân tích chỉ tiêu	Bộ phận phụ trách
1	Phản hồi thông tin phản ánh/khiếu nại của KH trong vòng 02 ngày làm việc	100%	03 tháng/lần	Thống kê (SL các khiếu nại được phản hồi trong 02 ngày làm việc / Tổng số các khiếu nại)*100%	03 tháng/lần	TT DVKH & QLC Các bộ phận có liên quan
2	Số lượng khiếu nại liên quan đến các bộ phận không được vượt quá số lượng quy định của Cục viễn thông	100%	03 tháng/lần	Thống kê (SL khiếu nại/ tổng số lượng khách hàng) <= 0.25%	03 tháng/lần	TT DVKH & QLC Các bộ phận có liên quan