



 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

	Biên soạn	Đồng thuận	Xem xét	Ký ban hành
Họ tên	Lai Nhật Thùy Trang	Nguyễn Xuân Thu	Nguyễn Thị Linh	Giang Quốc Dũng
Chức vụ	GD. TTDVVT	GD. TTDVDC	TB. ISO	TGD
Chữ ký				

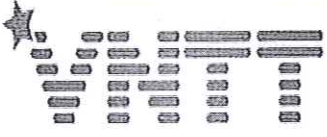


BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI NỘI DUNG TÀI LIỆU

STT	Lần ban hành	Nội dung thay đổi		Ngày sửa đổi
		Nội dung cũ	Nội dung mới	
1	02	Phần V. Nội dung quy trình	Thay đổi lưu đồ và cách trình bày diễn giải nội dung quy trình	20/12/2017
2	02	Số hiệu quy trình: DVVT-QT04	Thay đổi số hiệu quy trình: KD-QT04	20/12/2017

BAN ISO
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT
 Ngày... tháng ... năm ...

phạm linh

 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

I. MỤC ĐÍCH:

- Nhằm hướng dẫn các nhân viên thuộc Trung Tâm Dịch Vụ Viễn Thông, Trung Tâm Dịch Vụ Data Center thông trong quá trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại dịch vụ viễn thông của khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

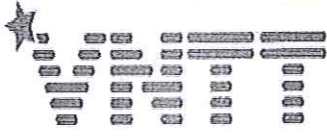
- Quy trình này áp dụng cho Trung tâm Dịch Vụ Viễn Thông, Trung Tâm Dịch Vụ Data Center.

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

Không

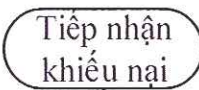
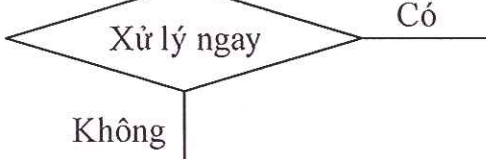
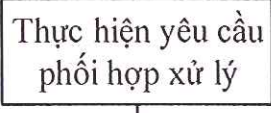
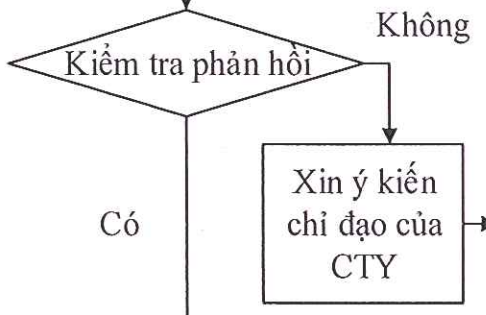
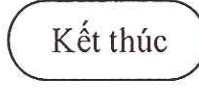
IV. ĐỊNH NGHĨA & TỪ VIẾT TẮT:

- TTDVVT : Trung Tâm Dịch Vụ Viễn Thông.
- TTDVDC : Trung Tâm Dịch Vụ Data Center.
- KH : Khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty
- Bp. KD : Bộ phận Kinh Doanh Viễn Thông
- Bp. Cước : Bộ phận Cước Viễn Thông.
- P. KTVT : Phòng Kỹ Thuật Viễn Thông
- P. QTDC : Phòng Quản Trị Data Center.
- P. VHDC : Phòng Vận Hành Data Center.
- NV. CSKH : Nhân viên chăm sóc khách hàng.
- Bp. Liên quan : Bộ phận liên quan.
- Case : Tạo yêu cầu dịch vụ trên CRM.
- CRM : Hệ thống quản lý thông tin khách hàng (*Customer Relationship Management*).

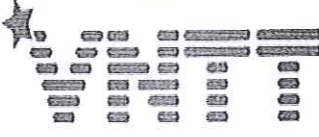
 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

5.1 Lưu đồ:

Tham chiếu	Trách nhiệm	Tiến trình	Mô tả/Kết quả/Biểu mẫu
5.2.1	NV. CSKH		Tiếp nhận thông tin khiếu nại dịch vụ từ khách hàng qua điện thoại, email, và các nguồn khác, ...
5.2.2	NV. CSKH		Giải quyết khiếu nại trong khả năng
5.2.3	NV. CSKH phối hợp các Bp. Liên quan		Phối hợp các bộ phận liên quan để giải quyết khiếu nại cho khách hàng
5.2.4	NV. CSKH		Phản hồi thông tin với khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc sau khi tiếp nhận thông tin khiếu nại.
5.2.5	NV. CSKH		Đóng Case (nếu có) Lưu hồ sơ

Handwritten signature

 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

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 khiếu nại:

- NV. CSKH tiếp nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng, các phòng ban chức năng, đối tác, ...
- NV. CSKH phân loại và cập nhật thông tin khiếu nại:
 - o Đối với các khiếu nại về sự cố dịch vụ, NV. CSKH tạo Case yêu cầu trên hệ thống CRM;
 - o Đối với các khiếu nại khác (cước, kinh doanh,) thì cập nhật file excel theo dõi.
- Xác nhận với khách hàng về việc đã nhận được khiếu nại của khách hàng;
- NV. CSKH yêu cầu khách hàng bổ sung các thông tin cần thiết (nếu có).

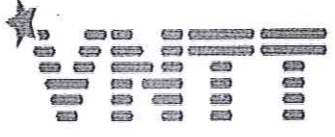
5.2.2 Xử lý ngay:

- Đối với những trường hợp khiếu nại trong khả năng có thể giải quyết được, các khiếu nại đã có đủ yếu tố kết luận, thì NV. CSKH tiến hành trả lời và hướng dẫn cho khách hàng hiểu, chấp nhận và hài lòng với giải thích của CSKH;
- Đối với các trường hợp vượt khả năng giải quyết hoặc kết quả giải quyết khách hàng không hài lòng, NV. CSKH cần phối hợp với các Bp. Liên quan (Bp. Cước, Bp. KD, P. KTVT, P. QTDC, P. VHDC,) để giải thích thỏa đáng cho khách hàng.

5.2.3 Thực hiện yêu cầu phối hợp xử lý:

- NV. CSKH chuyển thông tin khiếu nại của khách hàng cho Bp. Liên quan (Bp. Cước, Bp. KD, P. KTVT, P. QTDC, P. VHDC, TTDVDC), qua điện thoại hoặc email;
- NV. CSKH cung cấp thông tin cho Bp. Liên quan giải quyết:
 - o Khiếu nại chất lượng dịch vụ: thời gian xảy ra sự cố, nguyên nhân sự cố;
 - o Khiếu nại về chất lượng phục vụ: xác nhận tính trung thực khiếu nại của khách hàng, nguyên nhân xảy ra;

IS
CK
3
Quoc

 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

o Khiếu nại về cước dịch vụ: cần xác nhận tính trung thực khiếu nại của khách hàng, nguyên nhân xảy ra.

- Các Bp. Liên quan tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng từ NV. CSKH, thì phải phối hợp thực hiện giải quyết, đề ra biện pháp và thời gian khắc phục khiếu nại và phản hồi thông tin giải quyết cho NV. CSKH để có cơ sở trả lời với khách hàng.

5.2.4 Kiểm tra phản hồi:

- NV. CSKH phải phản hồi thông tin khiếu nại với khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại;
- Sau khi nhận được thông tin phản hồi từ Bp. Liên quan giải quyết khiếu nại, NV. CSKH cần kiểm tra lại nội dung phản hồi có phù hợp để phản hồi với khách hàng hay không;
- Nếu phù hợp NV. CSKH tiến hành trả lời và giải thích cho khách hàng hiểu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại. Theo dõi mức độ hài lòng của khách hàng;
- Trường hợp khách hàng không hài lòng và không chấp nhận với giải quyết khiếu nại, thì NV. CSKH phải tập hợp hồ sơ khiếu nại gửi lên BGD Công ty để xin ý kiến chỉ đạo và giải quyết đến khi khách hàng hài lòng.

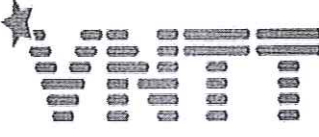
5.2.4 Kết thúc:

- Sau khi hoàn tất giải quyết khiếu nại và đảm bảo khách hàng hài lòng với giải quyết khiếu nại thì NV. CSKH tiến hành đóng Case đã tạo trên hệ thống CRM và lưu hồ sơ;
- Lập file báo cáo định kỳ cho cấp trên.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

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

VII. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM:

 Thành viên Becamex IDC	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Số hiệu : KD-QT04
		Ngày hiệu lực : 19/01/2018
		Lần ban hành : 02
		Tổng số trang : 06

Tên tài liệu/ Biểu mẫu	Số hiệu	Thời gian lưu	Nơi lưu hồ sơ gốc

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 khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ lúc nhận được khiếu nại	100%	01 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	CSKH



quy