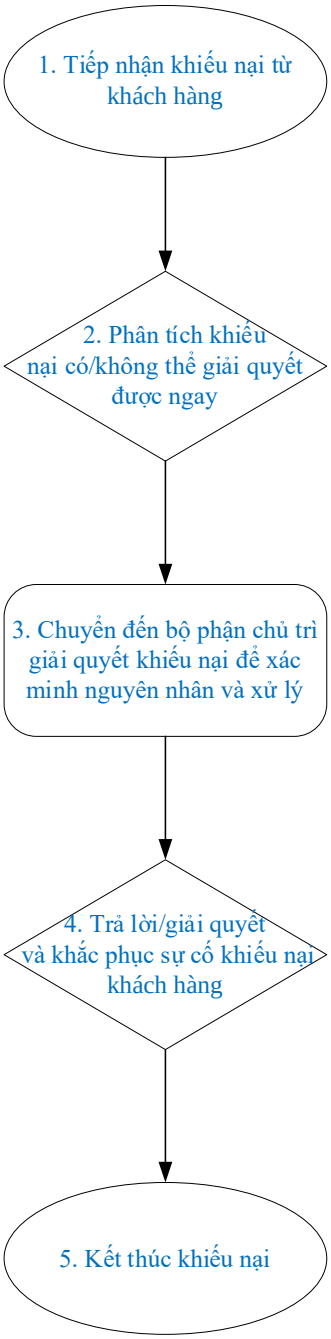

I. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

- Tiếp nhận khiếu nại qua các kênh hỗ trợ khách hàng

Bước 2: Phân tích khiếu nại

- Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại/chat online mà có đủ thông tin để giải quyết ngay: Trả lời khiếu nại khách hàng ngay.

- Đối với khiếu nại chưa đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện:

+ Gửi văn bản hồi âm khiếu nại trong vòng 03 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại (đối với trường hợp khiếu nại bằng văn bản).

+ Chuyển khiếu nại cho bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại.

Bước 3: Xác định nguyên nhân phát sinh và giải quyết khiếu nại

- Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại phối hợp với các đơn vị liên quan xác định nguyên nhân phát sinh khiếu nại.

- Đề xuất các cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án giải quyết.

Bước 4: Trả lời/giải quyết khiếu nại khách hàng

- Trả lời khiếu nại khách hàng.

- Gửi các bộ phận liên quan khắc phục sự cố phát sinh khiếu nại (nếu nguyên nhân do lỗi của đơn vị cung cấp dịch vụ).

Bước 5: Kết thúc khiếu nại

Lưu hồ sơ; Tổng kết, rút kinh nghiệm.

II. Thời hạn giải quyết khiếu nại

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 30 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.