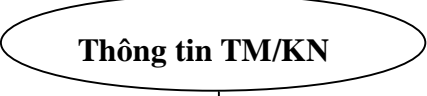
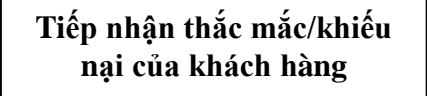
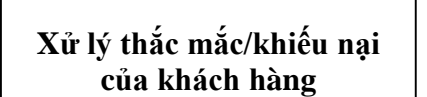
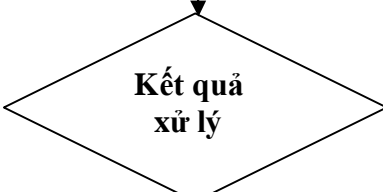





QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: 01-QT/CL/HDCV/FTEL
 Lần ban hành/sửa đổi: 1/0
 Ngày hiệu lực: 10/06/2013

MỤC ĐÍCH: Hướng dẫn quá trình liên hệ và xử lý thắc mắc, giải quyết khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ của FPT Telecom

| Người thực hiện | Quá trình xử lý thắc mắc/ khiếu nại (TM/KN *) | Nội dung/ Hành động |
|--|--|--|
| - Khách hàng |  | <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin thắc mắc/ khiếu nại được cung cấp đầy đủ, chính xác phản ánh đúng yêu cầu của Khách hàng. |
| - Cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại Khách hàng |  | <ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại được ghi nhận vào phiếu theo dõi xử lý (với KH lên quầy khiếu nại trực tiếp) và nhập vào báo cáo để theo dõi |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại Khách hàng - Các bộ phận liên quan. |   | <ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng khiếu nại bằng văn bản, cán bộ giải quyết khiếu nại phải tiếp nhận và phản hồi bằng văn bản trong vòng 2 ngày làm việc. - Kiểm tra tính xác thực của thông tin - Xác định phạm vi thắc mắc/ khiếu nại - Cán bộ phụ trách tiếp nhận thông tin và xử lý, giải đáp cho khách hàng. <i>(Trong trường hợp không giải quyết ngay cho Khách hàng ngay thời điểm tiếp nhận thắc mắc/ khiếu nại, phản hồi thông tin cho Khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ lúc tiếp nhận thông tin.)</i> - Hỗ trợ xử lý thắc mắc/khiếu nại cho Khách hàng. Nếu Khách hàng chưa thỏa mãn với kết quả xử lý, thắc mắc/khiếu nại được lãnh đạo đơn vị tham gia hỗ trợ giải quyết. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ phụ trách chăm sóc/ Giải quyết khiếu nại Khách hàng - Cán bộ các bộ phận có liên quan khác: Kỹ thuật (INF), Dịch vụ khách hàng (CUS) - Lãnh đạo các đơn vị - BGD, Ban Chất lượng (FTQ.HO). |  | <ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ qua điện thoại hỗ trợ cho Khách hàng - Trường hợp Khách hàng chưa hài lòng, Cán bộ phụ trách chăm sóc Khách hàng liên hệ để hỗ trợ khách hàng trực tiếp tại Công ty hoặc gián tiếp tại địa chỉ khách hàng. Thời gian xử lý từ 24-48 giờ - Trường hợp Khách hàng không hài lòng với kết quả xử lý quá 48 giờ, thắc mắc/khiếu nại được chuyển cho lãnh đạo đơn vị, Ban đảm bảo chất lượng tham gia hỗ trợ xử lý. |

* Thắc mắc/ Khiếu nại: TM/KN