

Vnnet

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VNNET

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA
KHÁCH HÀNG**

Số: 02

Hải Phòng, 10/06/2019



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Quy trình áp dụng theo Thông tư 05/2011/TT-BTTTT, Thông tư 08/2013/TT-BTTTT

I. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại của khách hàng

- Tiếp nhận yêu cầu, khiếu nại qua số điện thoại hỗ trợ/ chăm sóc khách hàng, văn bản, email, ...
- Số điện thoại: 02253 556559
- Email tiếp nhận: info@netvn.com.vn

Bước 2. Phân tích khiếu nại, chuyển tới bộ phận liên quan

- Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại mà có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay: trả lời khiếu nại khách hàng ngay.
- Đối với khiếu nại chưa có đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện:
 - Gửi văn bản hỏi âm khiếu nại trong vòng 02 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại (đối với khiếu nại bằng văn bản, email, điện thoại, ...)
 - Chuyển khiếu nại cho bộ phận liên quan để 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 nhận nguyên nhân phát sinh khiếu nại;
- Đề xuất các cấp có thẩm quyền phương án giải quyết.

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

- Trả lời khiếu nại khách hàng (bằng hình thức công văn, email, hoặc điện thoại)
- Gửi bộ phận có liên quan khắc phục sự cố phát sinh khiếu nại.

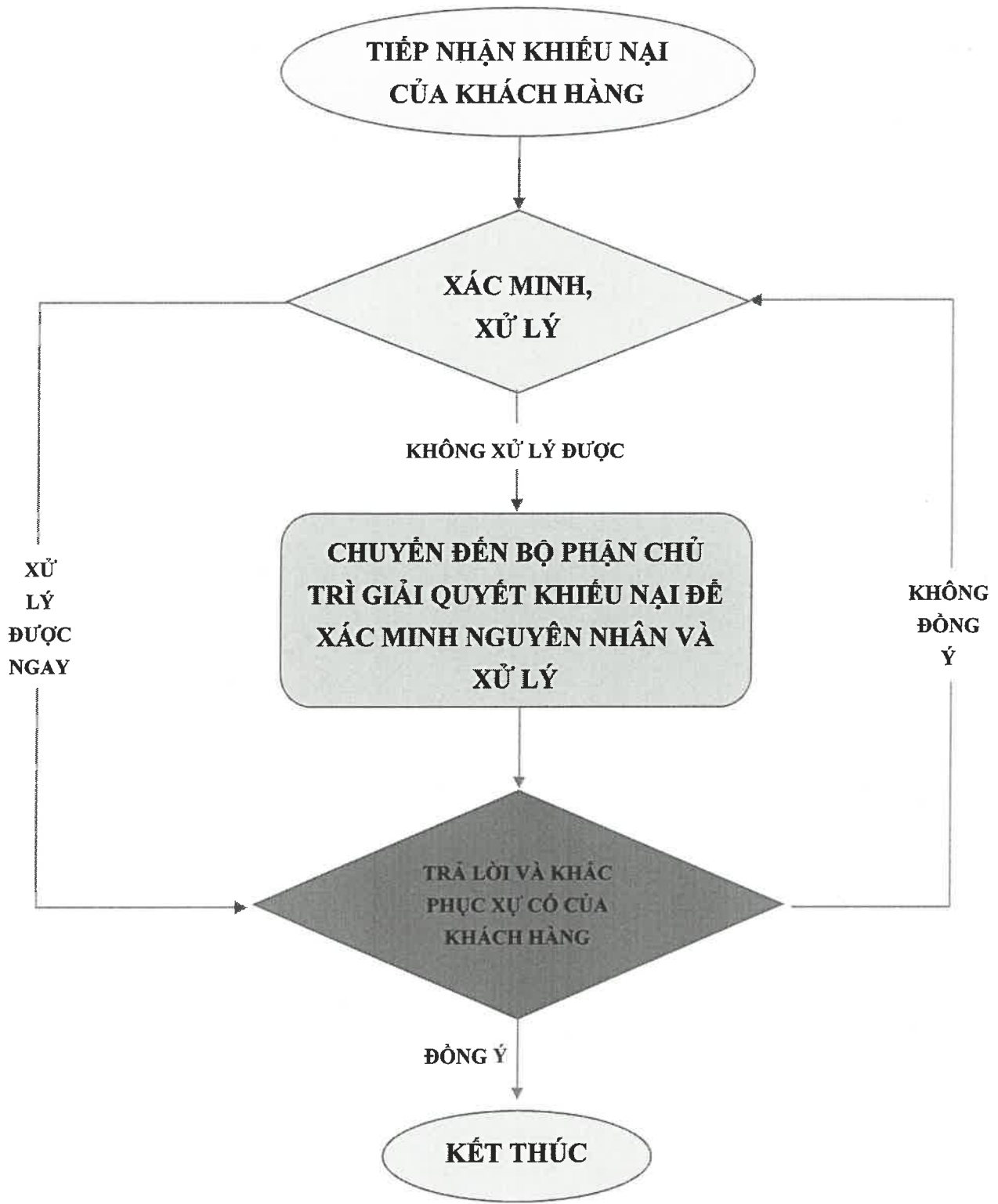
Bước 5. Kết thúc khiếu nại

- Làm hồ sơ, tổng kết, rút kinh nghiệm.

II. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

- Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa 7 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu của khách hàng.

13664
CÔNG TY
PHẦN
THỜI
NNE
HỒ HẢ



Hải Phòng, ngày 10 tháng 06 năm 2019

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC**



Đoàn Văn Tiến

