

Số: 85A/TNKN-THC

Bình Định, ngày 03 tháng 07 năm 2019

QUI TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Căn cứ vào các quy trình về chăm sóc khách hàng, các quy định về cung cấp dịch vụ viễn thông; Công ty TNHH MTV Truyền hình cáp Quy Nhơn xây dựng quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng như sau:

Người thực hiện	Quá trình xử lý thắc mắc/ khiếu nại		Nội dung
Khách hàng	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thông tin khiếu nại khách hàng</div>		<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.
<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận phụ trách giải quyết khiếu nại khách hàng. 	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận thắc mắc, khiếu nại của khách hàng</div>		<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại được ghi nhận vào phần mềm theo dõi xử lý (với KH lên quầy khiếu nại trực tiếp) và nhập vào nhật ký báo cáo để theo dõi
<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận phụ trách giải quyết khiếu nại khách hàng - Các bộ phận liên quan. 	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xử lý khiếu nại của khách hàng</div>		<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng khiếu nại bằng văn bản, bộ phận giải quyết khiếu nại phải tiếp nhận và phản hồi bằng văn bản trong vòng 2 ngày làm việc.
	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Kết quả xử lý</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Khiếu nại của khách hàng đã được giải quyết</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra tính xác thực của thông tin - Xác định phạm vi thắc mắc, khiếu nại
<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận phụ trách chăm sóc, giải quyết khiếu nại khách hàng 	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Hỗ trợ, phối hợp xử lý</div>		<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận phụ trách tiếp nhận thông tin và xử lý, giải đáp cho khách hàng. (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.) - 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 Công ty tham gia hỗ trợ giải quyết.
			<ul style="list-style-type: none"> - Liên hệ qua điện thoại hỗ trợ cho Khách hàng - Trường hợp Khách hàng chưa hài lòng, bộ phận chăm sóc khách hàng

<p>- Các bộ phận có liên quan khác: + Kỹ thuật + Bộ phận CSKH + Lãnh đạo các phòng ban. + BGD.</p>			<p>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</p> <p>- Trường hợp Khách hàng không hài lòng với kết quả xử lý quá 48 giờ, thắc mắc, khiếu nại được chuyển cho lãnh đạo Công ty, Các Lãnh Đạo phòng ban tham gia hỗ trợ xử lý.</p>
<p>Thông tin liên hệ:</p>	<p>0256.3822117; 0256.2221419</p>	<p>Email: qcatv2014@gmail.com</p>	<p>Website: qcatv.vn</p>

Nơi nhận:

- Ban Giám Đốc(b/cáo);
- Các phòng ban(p/hợp thực hiện);
- Văn phòng tuyển huyện(t/hiện);
- Bộ phận CSKH(t/hiện);
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



Đặng Ngọc Hòa