

Số: **04** -2019/QĐ-CSM

TP. Hồ Chí Minh, ngày **06** tháng 03 năm 2019

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp do Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 26/11/2014;
- Căn cứ Điều lệ của Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới;
- Căn cứ năng lực và nhu cầu kinh doanh,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1 Chấp thuận thông qua các quy trình nghiệp vụ sau đây:

- Quy trình số **04A** /2019/QTr-NL về việc giải quyết khiếu nại về cước dịch vụ ; và
- Quy trình số **04B** /2019/QTr-NL về việc giải quyết khiếu nại về chất lượng dịch vụ và thái độ phục vụ.
(Đính kèm).

Điều 2 Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Phó Giám đốc, Trưởng Phòng Kinh doanh Tiếp thị và trưởng các phòng ban liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này được lập thành 01 (một) bản bằng tiếng Anh và 02 (hai) bản tiếng Việt.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu.

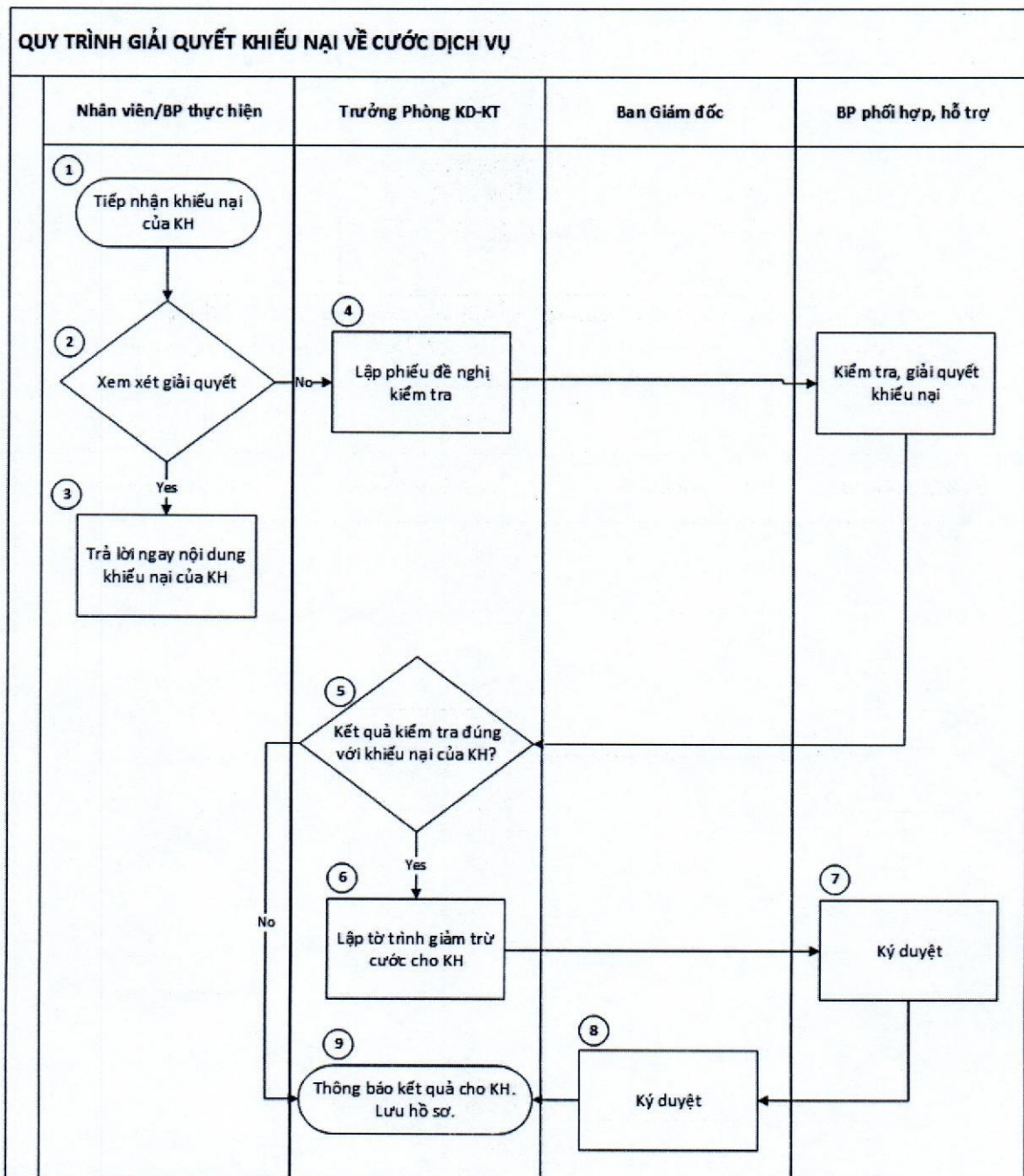
GIÁM ĐỐC
(Ký, đóng dấu New Life)



HOÀNG NHƯ QUỲNH

 QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ CƯỚC DỊCH VỤ	Số: <u>04A</u> /2019/QTr-NL
	Phiên bản: 1
	Ngày hiệu lực: <u>06</u> /03/2019
Người soạn thảo: Nguyễn Hữu Nhân Phó Phòng KD-TT	Phê duyệt bởi: Quyết định số <u>04</u> -2019/QĐ-CSM ký ngày <u>06</u> /03/2019 bởi Bà Hoàng Như Quỳnh, Giám đốc Công ty.

Mục đích: Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng (KH) trong quá trình sử dụng dịch vụ viễn thông của New Life.



Diễn giải

Bước ①: Tiếp nhận khiếu nại khách hàng

- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Khi có khiếu nại của khách hàng
- Công việc phải làm?	:	Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng qua các hình thức: trực tiếp tại quầy, bằng công văn, điện thoại
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng khiếu nại
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT New Life, đầu mối phối hợp với các đối tác
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ②: Xem xét giải quyết?

- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Khi nhận được khiếu nại của khách hàng
- Công việc phải làm?	:	Xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng.
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Ngay sau khi có kết quả
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT New Life, đầu mối phối hợp với các đối tác
- Tham khảo	:	Các quy định về giá cước và phương thức tính cước các loại hình dịch vụ
- Ghi chú	:	Không

Bước ③: Trả lời ngay nội dung khiếu nại của khách hàng

- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Sau khi xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng.
- Công việc phải làm?	:	Trong khả năng chuyên môn của mình, giao dịch viên sẽ giải đáp ngay các thắc mắc khiếu nại của khách hàng. Nếu khách hàng tiếp tục không đồng ý chuyển khiếu nại của khách hàng cho Phòng KD-TT
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Trong ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT New Life, đầu mối phối hợp với các đối tác
- Tham khảo	:	Các quy định về giá cước và phương thức tính cước

		các loại hình dịch vụ
- Ghi chú	:	Không

Bước ④: Lập phiếu đề nghị kiểm tra

- Ai làm?	:	Nhân viên KD-TT
- Lúc nào?	:	Khi nhận được khiếu nại của khách hàng do giao dịch viên chuyển qua
- Công việc phải làm?	:	Lập phiếu đề nghị kiểm tra nội dung khiếu nại của khách hàng chuyển cho đầu mối phối hợp với các đối tác
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ thuê bao
- Thời gian phản hồi?	:	Tối đa 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phiếu đề nghị
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT New Life, đầu mối phối hợp với các đối tác
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không



Bước ⑤: Kiểm tra kết quả giải quyết khiếu nại của Bộ phận chuyên môn

- Ai làm?	:	Nhân viên KD-TT
- Lúc nào?	:	Khi có kết quả kiểm tra từ bộ phận chuyên môn của đối tác
- Công việc phải làm?	:	Xem xét kết quả kiểm tra nội dung quyết khiếu nại của khách hàng.
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/thuê bao
- Thời gian phản hồi?	:	Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Bộ phận chuyên môn của đối tác
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ⑥: Lập tờ trình giảm trừ cước cho khách hàng

- Ai làm?	:	Nhân viên KD-TT
- Lúc nào?	:	Khi kết quả kiểm tra đúng với nội dung khiếu nại của khách hàng (có sai sót)
- Công việc phải làm?	:	Lập tờ trình giảm trừ cước cho khách hàng
- Thời gian thực hiện?	:	01 ngày
- Thời gian phản hồi?	:	Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Không
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng Kế toán New Life, Bộ phận chuyên môn của đối tác
- Tham khảo	:	Các quy định về thủ tục hoàn tiền cước cho khách hàng của Phòng kế toán New Life

- Ghi chú	:	Không
-----------	---	-------

Bước ⑦: Kế toán ký duyệt

- Ai làm?	:	Kế toán trưởng
- Lúc nào?	:	Khi nhận được tờ trình hoàn tiền hoặc giảm trừ tiền cược cho khách hàng từ Phòng KD-TT
- Công việc phải làm?	:	Ký duyệt nội dung của tờ trình
- Thời gian thực hiện?	:	Trong ngày
- Thời gian phản hồi?	:	01 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Không
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ⑧: Ban Giám đốc ký duyệt

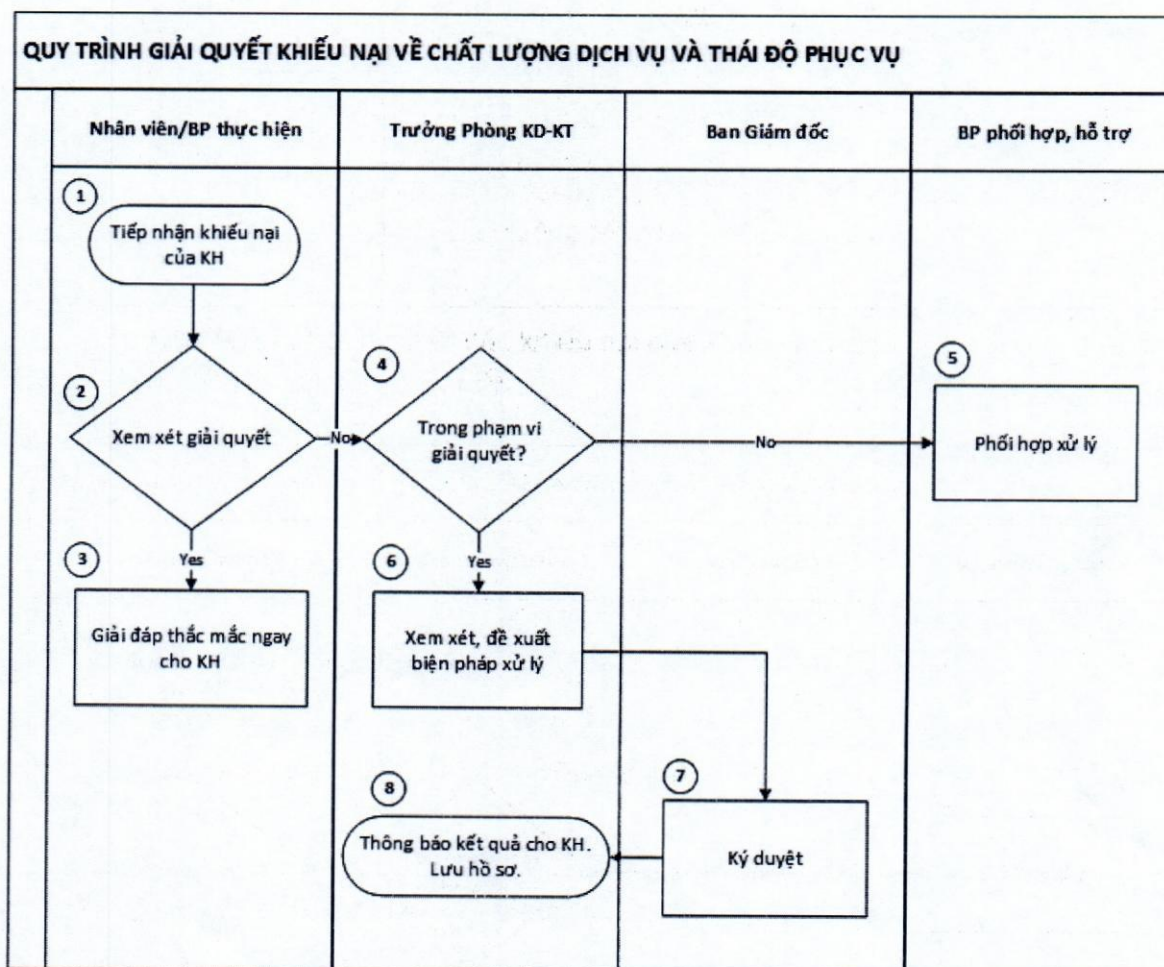
- Ai làm?	:	Ban Giám đốc
- Lúc nào?	:	Khi nhận được tờ trình của Phòng KD-TT đã được kế toán trưởng ký duyệt
- Công việc phải làm?	:	Ký duyệt nội dung của tờ trình
- Thời gian thực hiện?	:	Trong ngày
- Thời gian phản hồi?	:	01 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Không
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Phòng KD-TT New Life, Kế toán trưởng
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ⑨: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho khách hàng, lưu HS

- Ai làm?	:	Nhân viên Phòng KD-TT
- Lúc nào?	:	Khi tờ trình đề xuất hoàn tiền hoặc giảm trừ cược cho khách hàng đã được Kế toán trưởng và Ban Giám đốc ký duyệt
- Công việc phải làm?	:	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho khách hàng bằng văn bản.
- Thời gian thực hiện?	:	01 ngày
- Thời gian phản hồi?	:	Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Giao dịch viên, thủ quỹ
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

 	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ		Số: <u>04B</u> /2019/QT-NL
			Phiên bản: 1
			Ngày hiệu lực: <u>06</u> /03/2019
Người soạn thảo: Nguyễn Hữu Nhân Phó Phòng KD-TT		Phê duyệt bởi: Quyết định số <u>04</u> -2019/QĐ-CSM ký ngày <u>06</u> /03/2019 bởi Bà Hoàng Như Quỳnh, Giám đốc Công ty.	

Mục đích: Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng (KH) trong quá trình sử dụng dịch vụ viễn thông của New Life.



Diễn giải

Bước ①: Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng

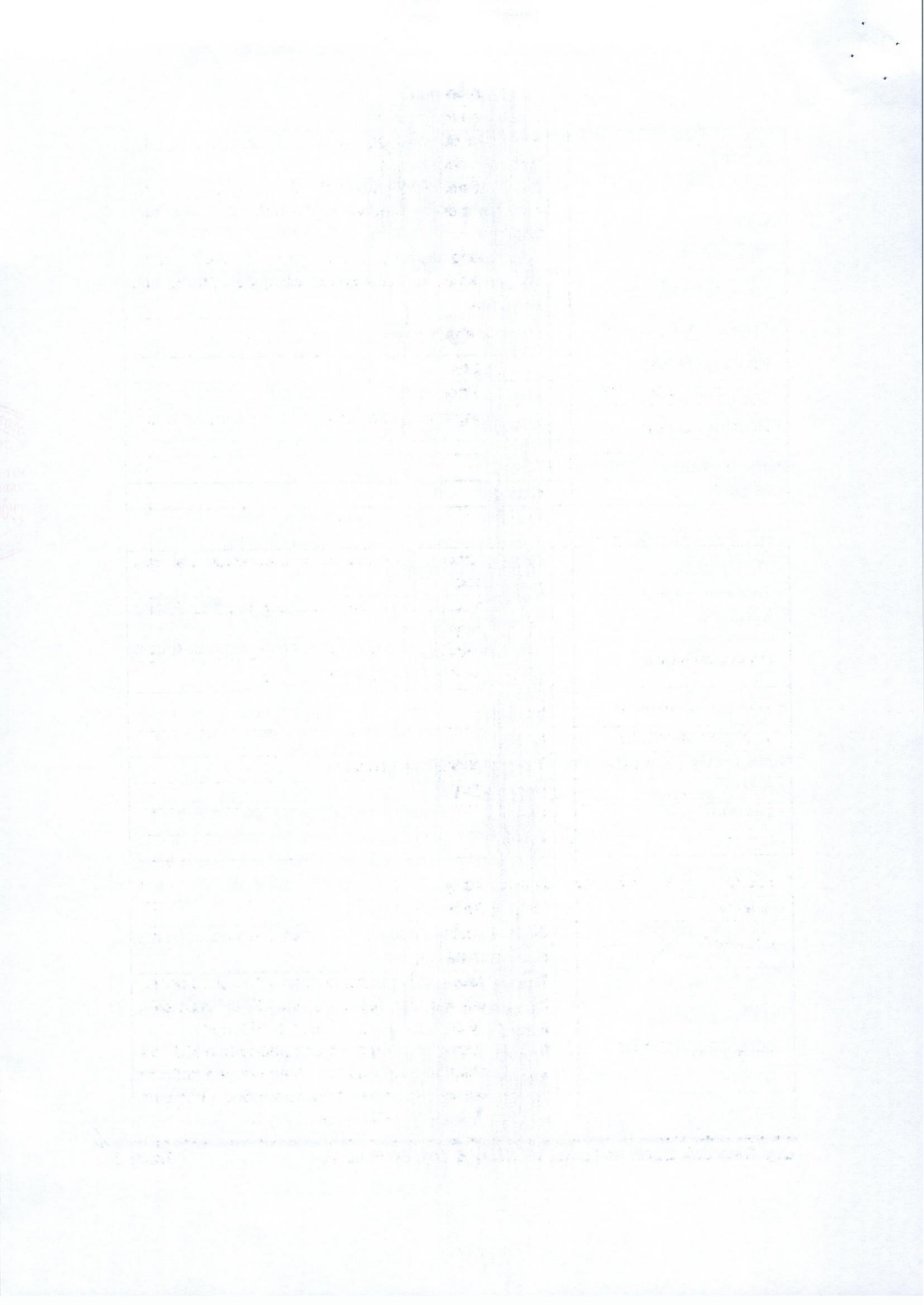
- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Khi có khiếu nại của khách hàng
- Công việc phải làm?	:	Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng qua các hình thức: trực tiếp tại quầy, bằng công văn, điện thoại
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày khách hàng khiếu nại
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Các phòng ban liên quan đến việc khiếu nại của khách hàng
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ②: Xem xét giải quyết?

- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Khi nhận được khiếu nại của khách hàng
- Công việc phải làm?	:	Xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng.
- Thời gian thực hiện?	:	15 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Ngay sau khi có kết quả
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Các phòng ban liên quan đến khiếu nại của khách hàng
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không

Bước ③: Giải đáp ngay khiếu nại của khách hàng

- Ai làm?	:	Giao dịch viên
- Lúc nào?	:	Sau khi xem xét nội dung khiếu nại của khách hàng.
- Công việc phải làm?	:	Trong khả năng của mình, giao dịch viên sẽ giải đáp ngay các khiếu nại của khách hàng. Nếu khách hàng tiếp tục không đồng ý chuyển khiếu nại của khách hàng cho BP.CSKH
- Thời gian thực hiện?	:	30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	:	Ngay sau khi xem xét
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Các phòng ban liên quan đến khiếu nại của khách hàng
- Tham khảo	:	Không
- Ghi chú	:	Không



Bước ④: Giải quyết trong phạm vi quyền hạn?

- Ai làm?	: Nhân viên Phòng KD-TT
- Lúc nào?	: Khi nhận được khiếu nại của khách hàng từ giao dịch viên chuyển qua
- Công việc phải làm?	: Xem xét nội dung khiếu nại, đối tượng bị khiếu nại có nằm trong phạm vi quyền hạn của mình hay không. Nếu không thuộc phạm vi quyền hạn của mình, chuyển khiếu nại của khách hàng đến phòng ban liên quan.
- Thời gian thực hiện?	: 30 phút/ khách hàng
- Thời gian phản hồi?	: Trong ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng Phòng KD-TT
- Hỗ trợ, phối hợp	: Các phòng ban liên quan đến khiếu nại của khách hàng
- Tham khảo	: Không
- Ghi chú	: Không

Bước ⑤: Phối hợp xử lý

- Ai làm?	: Trưởng phòng ban liên quan đến khiếu nại của khách hàng
- Lúc nào?	: Khi nhận được khiếu nại của khách hàng từ Phòng KD-TT chuyển đến
- Công việc phải làm?	: Xem xét nội dung, đối tượng bị khiếu nại, phối hợp với Phòng KD-TT có biện pháp xử lý
- Thời gian thực hiện?	: 01 ngày
- Thời gian phản hồi?	: Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng phòng ban liên quan
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng KD-TT
- Tham khảo	: Không
- Ghi chú	: Không

Bước ⑥: Xem xét, đề xuất biện pháp xử lý

- Ai làm?	: Trưởng Phòng KD-TT
- Lúc nào?	: Sau khi tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến việc khiếu nại của khách hàng
- Công việc phải làm?	: Nếu đối tượng bị khiếu nại là nhân viên nội bộ phòng thì sẽ xem xét tình tiết nặng nhẹ để đề xuất biện pháp xử lý chuyển cho Ban Giám đốc Công ty. Nếu đối tượng bị khiếu nại thuộc phòng ban khác và sau khi nhận được kết quả tìm hiểu nguyên nhân từ phòng ban liên quan, sẽ bàn bạc thống nhất biện pháp xử lý trình Ban Giám đốc Công ty

- Thời gian thực hiện?	: 01 ngày
- Thời gian phản hồi?	: Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Không
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng KD-TT, các Phòng ban liên quan
- Tham khảo	: Không
- Ghi chú	: Không

Bước ⑦: Ký duyệt

- Ai làm?	: Ban Giám đốc
- Lúc nào?	: Khi nhận được tờ trình và đề xuất biện pháp xử lý từ Phòng KD-TT và Phòng ban liên quan
- Công việc phải làm?	: Phê duyệt
- Thời gian thực hiện?	: 01 ngày
- Thời gian phản hồi?	: Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Không
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng KD-TT, Phòng ban liên quan
- Tham khảo	: Không
- Ghi chú	: Không



Bước ⑧: Trả lời khách hàng kết quả giải quyết khiếu nại, lưu hồ sơ

- Ai làm?	: Trưởng Phòng KD-TT
- Lúc nào?	: Khi nhận được bút phê của Ban Giám đốc
- Công việc phải làm?	: Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại cho khách hàng
- Thời gian thực hiện?	: 01 ngày
- Thời gian phản hồi?	: Không
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Không
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng ban liên quan đến khiếu nại của khách hàng
- Tham khảo	: Không
- Ghi chú	: Không

