CÔNG TY CP VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
----------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 200120-07/QĐ-ITC	

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại của Khách hàng

GIÁM ĐỐC CÔNG TY CP VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM

- Căn cứ Luật Doanh nghiệp;

- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12*;*

- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Viên thông Intercom Việt Nam;

- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Thông tư 05/2011/TT-BTTTT ngày 28/01/2011 của Bộ Thông tin & Truyền thông QĐ về giải quyết khiếu nại người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy trình giải quyết khiếu nại của Khách hàng" sử dụng dịch vụ viễn thông.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3: Các Ông/Bà Giám đốc Công ty, Trưởng phòng kỹ thuật và các phòng ban khác chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0103973498 C.T.C.P CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM Q. HOÀN KIẾM - TP. HÀ NỘI

GIÁM ĐỐC

NGUYỄN MẠNH VINH

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo quyết định số 200120-07/QĐ-ITC ngày 20 tháng 01 năm 2020 của Giám đốc Công ty CP Viễn thông Intercom Việt Nam)

Phần I. QUI ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Giải quyết khiếu nại khách hàng sử dụng các dịch vụ viễn thông, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ do Intercom cung cấp.
- Tuân thủ đúng quy định pháp luật hiện hành và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

- Quy định này áp dụng thống nhất cho tất cả các đơn vị, phòng ban trực thuộc Intercom có tham gia một phần hoặc toàn bộ vào quá trình cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin cho Khách hàng.

3. Định nghĩa và phân loại

- "Khiếu nại" là việc người sử dụng dịch vụ viễn thông do Intercom cung cấp phát hiện những sai sót liên quan trực tiếp đến dịch vụ đang sử dụng, thông báo cho Intercom kiểm tra và giải quyết.

- Các loại khiếu nại bao gồm:

- Khiếu nại về chất lượng dịch vụ mà Intercom đã cam kết hoặc công bố.
- Khiếu nại về cước phí dịch vụ.
- Khiếu nại về thái độ phục vụ của nhân viên kinh doanh, kỹ thuật.
- Khiếu nại liên quan đến bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng.
- Các khiếu nại khác.

4. Nguyên tắc cơ bản khi giải quyết khiếu nại

- Việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện trên nguyên tắc đúng thời hạn quy định, đúng pháp luật và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ.

- Đảm bảo bảo mật thông tin khách hàng trong toàn bộ quy trình xử lý khiếu nại, tuyệt đối không tiết lộ thông tin khách hàng nếu không có sự đồng ý.

- Khuyến khích thỏa thuận, thương lượng giữa khách hàng và công ty. Trong trường hợp không thể giải quyết bằng hình thức thỏa thuận, hai bên sẽ đề nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

- Yêu cầu thái độ đối với cán bộ, nhân viên Intercom:

  - Có thái độ hoà nhã, lịch sự khi tiếp xúc với khách hàng.
  - Luôn có thái độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi họ có vướng mắc cần giải quyết. Tận tình hướng dẫn khách hàng tiếp xúc đúng đầu mối tiếp nhận khiếu nại trong trường hợp bộ phận của mình không trực tiếp giải quyết khiếu nại đó. Không được từ chối khiếu nại, đưa đẩy trách nhiệm sang các đơn vị, bộ phận hoặc nhân viên khác.
  - Nghiêm cấm lợi dụng chức năng nhiệm vụ để thông đồng, gian lận trong quá trình giải quyết khiếu nại làm sai lệch số liệu hoặc giảm trừ cước sai qui định.

5. Hình thức tiếp nhận khiếu nại

- Người khiếu nại có thể khiếu nại bằng văn bản, E-mail, điện thoại, qua trang website công ty hoặc trực tiếp các điểm giao dịch, …

- Công ty, Nhân viên trực tiếp làm việc với Khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng số điện thoại liên hệ, địa chỉ website, hoặc địa chỉ E-mail và điểm giao dịch tiếp nhận khiếu nại.

6. Thời hiệu khiếu nại

- Về giá cước là một (01) tháng kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hóa đơn thanh toán cước đầu tiên hoặc kể từ ngày thanh toán cước dịch vụ;

- Về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ và các vi phạm khác là ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.

- Về bảo mật thông tin khách hàng: 03 tháng kể từ khi phát hiện hoặc nghi ngờ vi phạm.

7. Thời hiệu giải quyết khiếu nại

- Khiếu nại thông thường: Tối đa 20 ngày làm việc.

- Khiếu nại khẩn cấp (ảnh hưởng nghiêm trọng đến dịch vụ): Tối đa 03-05 ngày làm việc.

- Nếu cần gia hạn, công ty phải thông báo rõ lý do và thời hạn gia hạn mới cho khách hàng.

8. Lưu trữ thông tin khiếu nại

- Hình thức lưu trữ: cả bằng hồ sơ giấy và dữ liệu trên máy tính.

- Thời gian lưu trữ:

- Đối với khiếu nại về chất lượng dịch vụ: tối thiểu là 12 tháng.
- Đối với khiếu nại về cước tối thiểu là 24 tháng.
- Đối với khiếu nại liên quan đến bảo mật thông tin: tối thiểu 24 tháng.
- Đối với khiếu nại khác: được lưu trữ tối thiểu là 12 tháng.

Phần II. QUI TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

A. Tiếp nhận khiếu nại

- Tiếp nhận tại tất cả các điểm giao dịch thuộc Công ty CP Viễn thông Intercom Việt Nam, các nhân viên thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc trực tiếp với khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.

- Các hình thức tiếp nhận: trực tiếp, qua điện thoại, Email, trang Web, các phương tiện thông tin đại chúng, công văn...

B. Giải quyết khiếu nại

Bước 1: Tiếp nhập

- Nếu khiếu nại có đầy đủ cơ sở để trả lời, người tiếp nhận trả lời ngay cho khách hàng, nếu khách hàng chấp nhận giải trình của người tiếp nhận:

  + Trường hợp nội dung khiếu nại là không đúng, người khiếu nại thu hồi lại khiếu nại sau khi được giải trình thì coi như không có khiếu nại, và xếp vào trường hợp giải đáp thắc mắc cho khách hàng.

  + Trường hợp nội dung khiếu nại là đúng, người tiếp nhận đã kịp thời đưa phương án giải quyết và được người khiếu nại chấp nhận thì việc giải quyết khiếu nại cũng coi như được giải quyết xong. Người tiếp nhận không cấp "Phiếu tiếp nhận khiếu nại", nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.

- Nếu khách hàng không đồng ý với giải trình hoặc chưa đủ cơ sở để trả lời khách hàng, hoặc khách hàng chưa cung cấp đầy đủ thông tin khiếu nại, người tiếp nhận nhận "Phiếu khiếu nại" và cấp trả "Phiếu tiếp nhận khiếu nại" cho người khiếu nại.

- Yêu cầu bảo mật thông tin khách hàng ngay từ khâu tiếp nhận.

Bước 2: Phân loại "Phiếu khiếu nại"

"Phiếu khiếu nại" được phân loại và chuyển đến các bộ phận phụ trách liên quan:

- Đối với khiếu nại về chất lượng dịch vụ: Bộ phận kỹ thuật có trách nhiệm kiểm tra, tìm hiểu nguyên nhân. Sau khi có kết quả, bộ phận kỹ thuật có văn bản phản hồi.

- Khiếu nại về cước: Phòng Kế toán có trách nhiệm tìm hiểu nguyên nhân. Sau khi có kết quả, Phòng kế toán có văn bản phản hồi.
- Khiếu nại về bảo mật thông tin khách hàng: Gửi bộ phận Pháp lý, phụ trách dữ liệu cá nhân kiểm tra để phản hồi.
- Khiếu nại về chất lượng phục vụ của nhân viên: Phụ trách trực tiếp từ cấp Trưởng phòng có trách nhiệm tiếp nhận xem xét, giải quyết.
- Khiếu nại khác: Tuỳ từng trường hợp cụ thể sẽ gửi "*Phiếu khiếu nại*" cho các đơn vị, phòng ban liên quan phù hợp để xử lý.

Bước 3: Phản hồi khách hàng

Sau khi có hồi đáp của các đơn vị đã tìm ra nguyên nhân, Intercom làm công văn trả lời khách hàng.

Bước 4: Giải quyết khiếu nại với Khách hàng

Intercom đưa ra giải pháp giải quyết cho khách hàng:

- Nếu khách hàng đồng ý và thanh toán hết các loại cước phí và tiếp tục duy trì sử dụng dịch vụ, việc khiếu nại được xem giải quyết xong.
- Nếu khách hàng không đồng ý, tiếp nhận giải pháp mong muốn của khách hàng, trình lãnh đạo ra quyết định.

Bước 5: Báo cáo và lưu trữ hồ sơ

- Hồ sơ các vụ khiếu nại được lưu trữ theo quy định ở trên.
- Thống kê các vụ việc khiếu nại hàng tháng và gửi báo cáo lên cấp quản lý để đánh giá chất lượng dịch vụ.

Phần III. BIỂU MẪU VÀ TÀI LIỆU

- Phiếu khiếu nại.
- Phiếu tiếp nhận khiếu nại.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

……, ngày …. tháng …. năm ……

PHIẾU KHIẾU NẠI

Kính gửi: Công ty CP Viễn thông Intercom Việt Nam

Họ và tên: ……

Địa chỉ: ……Số điện thoại: ……

Nội dung khiếu nại …… (3)

……

Tài liệu, chứng từ kèm theo (nếu có):

……

Người Khiếu nại

(Ký và ghi rõ họ tên)

CÔNG TY CP VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
-----	**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:...../	*....., ngày .... tháng .... năm .....*

PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

Kính gửi:.....

Ngày ..... tháng ..... năm ....., Intercom nhận được đơn khiếu nại của Ông/ Bà .....

Địa chỉ: .....

Căn cứ nội dung đơn khiếu nại; theo quy định tại Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 01 năm 2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông , Intercom thấy đơn khiếu nại của ông (bà) đủ điều kiện để được giải quyết, Intercom thông báo để ông (bà) biết.

Sau khi xem xét, xác minh Intercom sẽ giải quyết khiếu nại của ông (bà) theo quy định.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY CP VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT