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

(Ban hành kèm theo quyết định số 002/QĐ-ITC ngày 22 tháng 01 năm 2013 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.

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 và Internet 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 và 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.

- Khuyến khích người sử dụng dịch vụ và Intercom tiến hành giải quyết khiếu nại thông qua hình thức thỏa thuận, thương lượng.

Trong trường hợp không thể giải quyết bằng hình thức thỏa thuận, thương lượng, hai bên sẽ đề nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010.

- 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, …

- Các Phòng Kinh doanh trực thuộc 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.

7. Thời hiệu giải quyết khiếu nại

Tối đa không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

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 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 thích của người tiếp nhận:

+ Trường hợp nội dung khiếu nại là không đúng, người thiếu nại thu hồi lại khiếu nại sau khi được giải thích 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 cần phải

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 thích 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.

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 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.

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 coi như 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.

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

Số:...../ .....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., 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