

Số: 813/QĐ-VTVcab

Hà Nội, ngày 21 tháng 09 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

Căn cứ Quyết định số 811/QĐ-THVN ngày 18 tháng 6 năm 2018 của Tổng Giám đốc Đài Truyền hình Việt Nam về việc chuyển đổi Công ty TNHH MTV Tổng Công ty Truyền hình Cấp Việt Nam thành Công ty Cổ phần Tổng Công ty Truyền hình Cấp Việt Nam;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Tổng Công ty Truyền hình Cấp Việt Nam;

Xét đề nghị của Trung tâm Dịch vụ khách hàng về việc ban hành quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.

QUYẾT ĐỊNH:

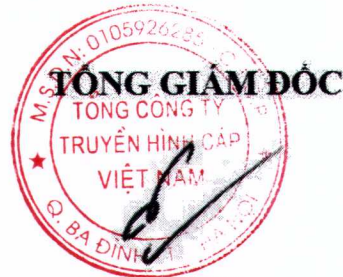
Điều 1. Ban hành quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký và thay thế cho quyết định số 1373/QĐ-VTVcab ban hành ngày 11/09/2017

Điều 3. Các ông (bà) Giám đốc Trung tâm Dịch vụ khách hàng, Giám đốc kinh doanh, Giám đốc các Chi nhánh trên toàn quốc, Trưởng các đơn vị có liên quan của Công ty TNHH MTV hạ tầng viễn thông VTVcab chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban LĐ TCT;
- Lưu: VT.



Bùi Huy Năm

TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC BAN HÀNH CHO BỘ PHẬN

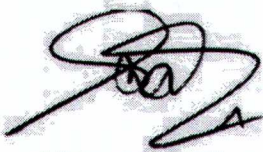
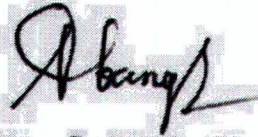
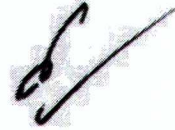
TT	Bản hard	Bản Soft	NƠI NHẬN	Ký hiệu
1.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ban lãnh đạo	
2.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Kiểm toán nội bộ	
3.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Trung tâm Dịch vụ khách hàng	
4.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Các địa bàn, chi nhánh thuộc Công ty TNHH MTV hạ tầng viễn thông VTVcab	
5.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Dịch vụ khách hàng - INC	
6.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Các đơn vị, phòng, ban chuyên môn	

NGƯỜI SOẠN THẢO

NGƯỜI KIỂM TRA

NGƯỜI PHÊ DUYỆT

Chữ
ký

Trương Thị Hà

Nguyễn Thị Thu Trang

Bùi Huy Năm

Chức
vụ Phó giám đốc TT.Dịch vụ
Khách hàng

Giám đốc TT.Dịch vụ
Khách hàng

Tổng giám đốc

THEO DÔI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Ngày tháng	Vị trí	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Phiên bản
		Thay thế, bổ sung	2.0

THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

STT	Thuật ngữ/Viết tắt	Ý nghĩa
1.	VTVcab	Tổng công ty Truyền Hình Cáp Việt Nam
2.	VTVcab- INC	Công ty TNHH MTV hạ tầng viễn thông VTVcab
3.	TT DVKH	Trung tâm Dịch vụ khách hàng
4.	KTV	Kỹ thuật viên
5.	CSKH	Chăm sóc khách hàng
6.	KH	Khách hàng
7.	ĐTV	Điện thoại viên

1059
TỔNG
RUYỀ
VI
BA E

MỤC LỤC

1. Mục đích.....	1
2. Phạm vi áp dụng.....	1
3. Các kênh tiếp nhận khiếu nại	1
4. Nội dung quy trình.....	1
4.1. Sơ đồ quy trình	2
4.2. Mô tả quy trình.....	3
5. Trách nhiệm của các đơn vị:.....	6
5.1. Phòng Dịch vụ khách hàng:.....	6
5.2. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn khác:	6
6. Hồ sơ - Phụ lục:	6

1. Mục đích

Quy định thống nhất trình tự hướng dẫn tiếp nhận khiếu nại và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng đối với các đơn vị của Tổng công ty: TT DVKH, Văn phòng Công ty, Phòng truyền thông quảng cáo, Trung tâm Công nghệ thông tin, Trung tâm kỹ thuật truyền dẫn phát sóng, các phòng, đơn vị liên quan thuộc Công ty TNHH MTV hạ tầng viễn thông VTCab....

3. Các kênh tiếp nhận khiếu nại

- Khách hàng gọi điện thoại: Qua tổng đài 19001515/02437717717, ĐTV sẽ phản ánh thông tin và kết quả giải quyết khiếu nại lên hệ thống.
- Khách hàng đến phòng giao dịch, chi nhánh thuộc Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam và VTCab- INC.
- Khách hàng khiếu nại, gửi văn bản khiếu nại qua email, trang Web, Zalo, fanpage, đường bưu điện ...
- Khiếu nại qua các kênh: báo chí, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng, các cơ quan cấp trên, cơ quan quản lý nhà nước...

4. Nội dung quy trình

4.1. Sơ đồ quy trình

Đơn vị Thực hiện	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
Các phòng ban, đơn vị TCT và VTVcab-INC; TT DVKH.	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> </div>	Phiếu tiếp nhận khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM01)
TT DVKH: ĐTV/NV	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phân loại và giải quyết khiếu nại</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> </div>	- Phiếu tiếp nhận khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM01) - Sổ theo dõi khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM02)
Các phòng ban, đơn vị TCT và VTVcab-INC; TT DVKH.	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Giải quyết khiếu nại</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;"> <small>Trả lời ngay</small> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Thông báo và lưu thông tin</div> </div> <div style="text-align: center;"> <small>Trả lời sau</small> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Phối hợp với các đơn vị để giải quyết</div> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div> </div>	Email, CBMS - Sổ theo dõi khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM02)
Các phòng ban, đơn vị TCT và VTVcab-INC; TT DVKH.	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Cập nhật, lưu trữ hồ sơ</div> </div>	- Phiếu tiếp nhận khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM01) - Email, CRM - Sổ theo dõi khiếu nại (VTVcab-DVKH-QT03/BM02)

4.2. Mô tả quy trình

4.2.1. Tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng:

- Yêu cầu tiếp nhận thông tin khiếu nại khách hàng:
 - + Tiếp nhận chính xác, đầy đủ thông tin của khách hàng.
 - + Lưu trữ đầy đủ hồ sơ và các thông tin có liên quan đến dịch vụ bị khiếu nại để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại.
- Thời gian xử lý khiếu nại:
 - + Về giá cước: Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, 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: Trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm.
- Trường hợp không tiếp nhận khiếu nại, trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, bên cung cấp dịch vụ phải thông báo cho người khiếu nại biết về việc không tiếp nhận khiếu nại và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận.
 - Nhân viên tiếp nhận khiếu nại có quyền từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần, đơn thư khiếu nại không liên quan đến dịch vụ của VTVcab.
 - Nhân viên tiếp nhận khiếu nại của các đơn vị khi nhận được khiếu nại của người sử dụng dịch vụ phải cập nhập đầy đủ thông tin vào “**Phiếu tiếp nhận khiếu nại**” (VTVcab-DVKH-QT03/BM01). Phiếu tiếp nhận khiếu nại có thể được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc thư điện tử, phải thể hiện rõ thông tin của khách hàng, nội dung khiếu nại của khách hàng và yêu cầu của khách hàng về giải quyết khiếu nại.
- Trong trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, bên cung cấp dịch vụ không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ để báo cáo.
- Trường hợp khiếu nại chưa thể giải quyết ngay (cần thêm thông tin và sự phối hợp của các phòng, ban, đơn vị chuyên môn) thì đơn vị tiếp nhận khiếu nại thông báo với khách hàng về việc: VTVcab đã tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng, chuyển đến

bộ phận chuyên môn để giải quyết và thông báo thời gian giải quyết đến khách hàng đồng thời:

+ Gửi thông tin khiếu nại đến TT DVKH qua mail *thongtindichvu@vtvcab.vn* với đầy đủ nội dung khách hàng khiếu nại trong vòng 04 (bốn) giờ làm việc tính từ thời điểm tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng.

+ Trường hợp đặc biệt các đơn vị gửi ngay thông tin khi khách hàng yêu cầu. TT DVKH sẽ tiếp nhận thông tin và ghi nhận vào file: “Theo dõi khiếu nại của khách hàng” (VTVcab-DVKH-QT03/BM02) hoặc trên hệ thống phần mềm của VTVcab.

4.2.2 Kiểm tra và phân loại các khiếu nại

- Sau khi nhận được thông tin khiếu nại từ các đơn vị, TT DVKH xác nhận nội dung khách hàng yêu cầu, phân loại và chuyển đến các phòng ban, đơn vị chuyên môn trong công ty bằng email *thongtindichvu@vtvcab.vn* để các phòng, ban, đơn vị chuyên môn giải quyết khiếu nại của khách hàng theo chức năng, nhiệm vụ chuyên môn. Đồng thời TT DVKH nhập thông tin khiếu nại của khách hàng lên hệ thống CBMS để các đơn vị nắm được thông tin và thông báo tới khách hàng nếu khách hàng tiếp tục phản ánh khiếu nại về nội dung đã khiếu nại, đang chờ xử lý.

- Với các trường hợp phản ánh đầy qua hệ thống, các đơn vị liên quan chủ động giải quyết qua hệ thống.

Sau khi các phòng ban tiếp nhận thông tin, xác nhận nội dung yêu cầu sẽ gửi mail lại cho TT DVKH trong vòng 48h làm việc để TT DVKH nắm bắt thời gian trả lời khách hàng.

4.2.3. Xử lý các khiếu nại

4.2.3.1. Với trường hợp khiếu nại của khách hàng có thể trả lời ngay

- Sau khi tiếp nhận và phân loại khiếu nại nếu xác định là loại khiếu nại có thể trả lời được ngay TT DVKH sẽ trực tiếp trả lời khiếu nại cho khách hàng và phản hồi lại đơn vị/phòng ban gửi khiếu nại.

- Sau 24h-48h phản hồi khiếu nại với khách hàng, TT DVKH sẽ gọi ra CSKH về kết quả khiếu nại.

+ Nếu khách hàng phản hồi đồng ý với kết quả khiếu nại sẽ đóng khiếu nại.

+ Nếu khách hàng không đồng ý với việc giải quyết khiếu nại, TT DVKH tiếp nhận và phản ánh đến lãnh đạo cấp cao hơn để tiếp tục giải quyết theo quy trình giải quyết khiếu nại.

4.2.3.2. Với trường hợp cần phối hợp với các đơn vị chuyên môn để giải quyết khiếu nại cho khách hàng (Trả lời sau):

- Trường hợp khiếu nại của khách hàng cần phải xác nhận lại, xác nhận thêm thông tin từ phía khách hàng và các phòng, ban, đơn vị chuyên môn thì TT DVKH sẽ báo khách hàng: VTVcab đã tiếp nhận thông tin khiếu nại của khách hàng, chuyển đến bộ phận chuyên môn để giải quyết và thông báo thời gian giải quyết đến khách hàng đồng thời:

+ Chuyển thông tin khiếu nại của Khách hàng đến các phòng, ban, đơn vị chuyên môn có trách nhiệm trả lời các thông tin liên quan đến nhiệm vụ của phòng ban mình theo đúng thời gian quy định.

+ Hình thức trả lời bằng mail, hệ thống phần mềm CBMS, bằng văn bản...

+ Báo lại kết quả giải quyết khiếu nại của khách hàng cho TT DVKH qua mail thongtindichvu@vtvcab.vn để TT DVKH nắm được thông tin CSKH.

- Sau 24h- 48h phản hồi khiếu nại với khách hàng, TT DVKH sẽ gọi ra CSKH về kết quả khiếu nại.

+ Nếu khách hàng phản hồi đồng ý với kết quả khiếu nại sẽ đóng khiếu nại.

+ Nếu khách hàng không đồng ý với việc giải quyết khiếu nại, TT DVKH tiếp nhận, phản ánh đến lãnh đạo cấp cao và tiếp tục giải quyết theo Quy trình giải quyết khiếu nại.

4.2.4 Cập nhật hồ sơ, lưu trữ về khiếu nại khách hàng:

- Các phòng ban/đơn vị liên quan có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ/bảng chứng về việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại khách hàng.

- TT DVKH phải cập nhật đầy đủ các khiếu nại của khách hàng từ lúc tiếp nhận đến phản hồi cuối cùng của khách hàng về biện pháp xử lý vào file “Theo dõi khiếu nại của khách hàng” hoặc trên hệ thống phần mềm của VTVcab.

5. Trách nhiệm của các đơn vị:

5.1. Trung tâm Dịch vụ khách hàng:

- Là đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại của khách hàng theo đúng quy định.

- Thực hiện gọi ra CSKH sau khi giải quyết khiếu nại theo quy trình.

5.2. Các phòng, ban, đơn vị chuyên môn khác:

- Tiếp nhận, xử lý khiếu nại và giải quyết khiếu nại theo đúng chức năng và nhiệm vụ chuyên môn, theo đúng quy trình.

- Với những khiếu nại liên quan đến phòng, ban, đơn vị chuyên môn khác thì chuyển lại khiếu nại đó cho TT DVKH làm đầu mối.

6. Hồ sơ - Phụ lục:

T	Đính kèm	Tên Mẫu biểu/ Phụ lục	Mã số	Loại hồ sơ		Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
				Hard	Soft		
	<input checked="" type="checkbox"/>	CRM		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	CBMS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	ISMC		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Mail		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY THC VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

....., ngày.....tháng.....năm.....

PHIẾU TIẾP NHẬN THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Bên nhận khiếu nại: Tổng công ty truyền hình cáp Việt Nam

Địa chỉ:

Hotline: 19001515

Bên gửi yêu cầu khiếu nại:

Tên khách hàng:

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Số hợp đồng:

Nội dung khiếu nại:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

KHÁCH HÀNG

ĐẠI DIỆN VTVCAB

**TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP
VIỆT NAM**

Mẫu: VTVcab-DVKH-QT03/BM02

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

TT	Đơn vị chuyển thông tin khiếu nại	Ngày chuyển khiếu nại	Phương thức chuyển thông tin khiếu nại	Người khiếu nại	SĐT người khiếu nại	Nội dung khiếu nại	Người tiếp nhận	Ngày nhận	Kết quả xử lý	Ghi chú
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										