

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện	Hình thức trao đổi
KH phản ánh, khiếu nại các vấn đề liên quan đến gói cước, sản phẩm, sự cố, dịch vụ,... của mạng di động Local.		
Bộ phận CSKH Local tiếp nhận yêu cầu phản ánh, KN của KH.	<ul style="list-style-type: none"> - Ngay khi tiếp nhận thông tin của KH và tối đa không quá 20 phút đối với các yêu cầu bộ phận CSKH có đủ thông tin trả lời. - Các yêu cầu cần xử lý/xác nhận từ BPHT thì tối đa không quá 3 ngày làm việc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản - Các hệ thống tương tác với KH như Web/ Hotline, chat, Fanpage,...
Bộ phận CSKH Local trả lời KH + Xử lý ngay nếu CSKH chủ động cung cấp thông tin với khách hàng + CSKH xin lại số liên hệ và gọi lại cho khách hàng để cung cấp thông tin nếu chưa xử lý được ngay.		<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản
Chuyển tiếp khiếu nại. Thực hiện chuyển tiếp thông tin KN cho đơn vị có liên quan để giải quyết và trả lời yêu cầu, KN của KH.		<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản
Đơn vị tiếp nhận khiếu nại. Tiếp nhận KN được chuyển đến từ các đơn vị, phòng ban khác + Xử lý ngay nếu BPHT Local chủ động cung cấp thông tin với bộ phận tiếp nhận.		<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản

<p>+ BPHT tiếp tục phân loại, chuyển tiếp yêu cầu xử lý chuyên sâu.</p>		
<p>Căn cứ nội dung KN của KH để chuyển thông tin hỗ trợ giải đáp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với các KN liên quan đến chất lượng mạng lưới, KN về SMS blocking - Đối với KN về dịch vụ Call blocking - Đối với các KN liên quan đến sim, thẻ, gói , cước - Các Khiếu nại khác 	<p>Tối đa 72h tính từ thời điểm tiếp nhận thông tin khiếu nại được chuyển đến từ các đơn vị.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản
<p>Bộ phận xử lý chuyên sâu căn cứ nội dung KN đã nhận chuyển tiếp xác minh thông tin và phản hồi tới BPHT Local để BPHT Local thông tin tới CSKH Local trả lời KH.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp - Email - Điện thoại - Văn bản
<p>Trả lời KH</p> <p>Sau khi hỗ trợ, xử lý xong nội dung phản ánh của KH, CSKH Local thông báo cho KH về kết quả giải quyết</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu KH đồng ý với kết quả giải quyết => Đóng khiếu nại <p>Nếu KH chưa đồng ý với kết quả giải quyết, chuyển về bước tiếp nhận và thực hiện theo trình tự như trên.</p>	<p>Tối đa 24h từ thời điểm nhận được thông tin phản hồi từ các bộ phận liên quan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Email - Điện thoại - Văn bản
<p>Đóng KN. Cập nhật cơ sở dữ liệu. Kết thúc.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Email - Điện thoại - Văn bản