

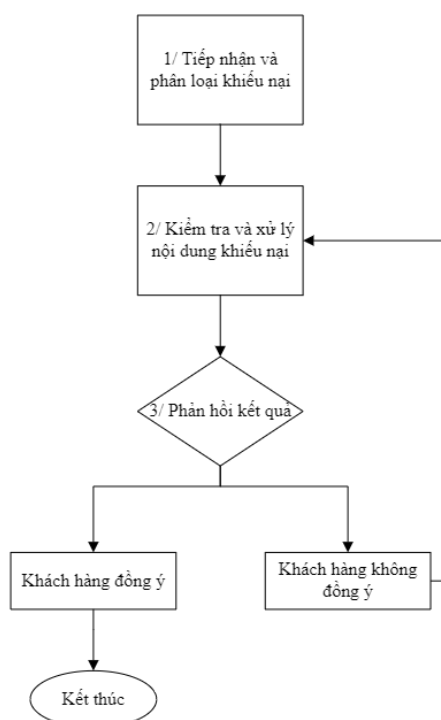
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. Nguyên tắc chung

1. Việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của Khách hàng sau giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung với ASIM TELECOM được thực hiện theo các hình thức sau:
 - a) Trực tiếp:
 - (i) Trực tiếp tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do ASIM TELECOM thiết lập;
 - (ii) Trực tiếp tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động do ASIM TELECOM thiết lập.
 - b) Trực tuyến khi Cá nhân sử dụng kênh chăm sóc trực tuyến do ASIM TELECOM sở hữu hoặc thống nhất triển khai:
 - (i) Website <https://mylocal.vn>;
 - (ii) [Ứng dụng di động myLocal.vn](#);
 - (iii) Hotline: 19001900 (nhánh 1);
 - (iv) Mạng xã hội: Zalo Official Account ([Mạng di động Local](#)); Fanpage Facebook ([Mạng Di Động Local](#)) và các kênh mạng xã hội chính thức khác của ASIM TELECOM (nếu có).
2. Các nhân viên trả lời khách hàng phải tuyệt đối tuân thủ quy định của Công ty về việc thay đổi thông tin thuê bao, thay SIM card để tránh khiếu kiện của khách hàng.

II. Quy định chi tiết

Lưu đồ thực hiện



Diễn giải lưu đồ:

Bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Thời gian yêu cầu	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
1	Tiếp nhận và phân loại khiếu nại	<ul style="list-style-type: none">- Hình thức tiếp nhận: văn bản, fax, email, điện thoại, tổng đài chăm sóc khách hàng, các kênh chat, phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội...- Phân loại khiếu nại thành các nhóm liên quan.	Ngay khi nhận được khiếu nại.	Văn bản, fax, mail, phiếu tiếp nhận khiếu nại...
2.1	Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none">- Nhân viên tiếp nhận kiểm tra nội dung khiếu nại; nếu có thể trả lời ngay thì tiến hành trả lời theo nội dung Khách hàng yêu cầu.- Thực hiện chuyên Đơn vị Kỹ thuật và các Đơn vị có liên quan (GQKN, Tài chính kế toán...)/Đối tác đối với các trường hợp cần xác minh/phối hợp hoặc trả lời nhưng Khách hàng chưa hài lòng.	Khi Khách hàng khiếu nại trực tiếp.	
2.2	Xử lý khiếu nại	<ul style="list-style-type: none">- Căn cứ dữ liệu, thông tin từ các nguồn để tìm ra nguyên nhân chính phát sinh khiếu nại.- Phân tích và phối hợp các đơn vị xử lý.- Chuyển kết quả xử lý về bộ phận tiếp nhận & trả lời khách hàng.	Theo quy định từng loại khiếu nại cụ thể, tối đa không quá 20 ngày làm việc.	
3	Phản hồi kết quả	<p>Tổng hợp nguyên nhân lỗi, xác định lỗi và biện pháp giải quyết để trả lời Khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none">- Khách hàng không đồng ý: quay lại bước 2.- Khách hàng đồng ý: kết thúc quy trình.		Sổ theo dõi khiếu nại.

Chi tiết thời hạn xử lý từng loại khiếu nại xem tại: [Đây](#).