**CÔNG TY ….. CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

# **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG**

## I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

### 1. Mục đích

* Đảm bảo mọi khiếu nại của khách hàng được xử lý nhanh chóng, công bằng và hiệu quả
* Nâng cao sự hài lòng của khách hàng
* Cải thiện chất lượng sản phẩm/dịch vụ
* Duy trì uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp

### 2. Phạm vi áp dụng

* Áp dụng cho tất cả các khiếu nại của khách hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ
* Áp dụng cho tất cả nhân viên có liên quan đến việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại

## II. QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

### 1. Tiếp nhận khiếu nại

* Tiếp nhận khiếu nại qua các kênh: điện thoại, email, văn bản, mạng xã hội, trực tiếp
* Ghi nhận đầy đủ thông tin:
  + Thông tin khách hàng
  + Nội dung khiếu nại
  + Thời gian tiếp nhận
  + Yêu cầu của khách hàng
* Phân loại mức độ khiếu nại: khẩn cấp, nghiêm trọng, thông thường

### 2. Xác minh và điều tra

* Thu thập thông tin, chứng cứ liên quan
* Xác minh với các bộ phận có liên quan
* Đánh giá mức độ ảnh hưởng
* Xác định nguyên nhân gốc rễ

### 3. Đề xuất giải pháp

* Đề xuất phương án giải quyết phù hợp
* Tham vấn ý kiến các bộ phận liên quan
* Xin phê duyệt từ cấp có thẩm quyền (nếu cần)
* Thông báo giải pháp cho khách hàng

### 4. Thực hiện giải quyết

* Triển khai phương án đã được phê duyệt
* Theo dõi tiến độ thực hiện
* Ghi nhận phản hồi của khách hàng
* Điều chỉnh giải pháp nếu cần thiết

### 5. Kết thúc và lưu hồ sơ

* Xác nhận sự hài lòng của khách hàng
* Tổng kết và rút kinh nghiệm
* Lưu trữ hồ sơ khiếu nại
* Cập nhật vào cơ sở dữ liệu

## III. THỜI GIAN XỬ LÝ

### 1. Thời gian phản hồi ban đầu

* Khiếu nại khẩn cấp: trong vòng 2 giờ
* Khiếu nại nghiêm trọng: trong vòng 24 giờ
* Khiếu nại thông thường: trong vòng 48 giờ

### 2. Thời gian giải quyết

* Khiếu nại khẩn cấp: trong vòng 24 giờ
* Khiếu nại nghiêm trọng: trong vòng 3-5 ngày làm việc
* Khiếu nại thông thường: trong vòng 7-10 ngày làm việc

## IV. TRÁCH NHIỆM CÁC BÊN LIÊN QUAN

### 1. Bộ phận chăm sóc khách hàng

* Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
* Phân loại và chuyển tiếp khiếu nại
* Theo dõi tiến độ giải quyết
* Phản hồi khách hàng

### 2. Các bộ phận chuyên môn

* Hỗ trợ điều tra, xác minh
* Đề xuất giải pháp kỹ thuật
* Thực hiện giải pháp được phê duyệt

### 3. Ban lãnh đạo

* Phê duyệt giải pháp cho các khiếu nại nghiêm trọng
* Giám sát quy trình xử lý
* Đưa ra quyết định cuối cùng trong trường hợp cần thiết

## V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO VÀ ĐÁNH GIÁ

### 1. Báo cáo định kỳ

* Báo cáo hàng tuần về tình hình xử lý khiếu nại
* Báo cáo tháng về thống kê và phân tích xu hướng
* Báo cáo quý về đánh giá hiệu quả quy trình

### 2. Đánh giá và cải tiến

* Rà soát định kỳ quy trình xử lý
* Đề xuất cải tiến quy trình
* Cập nhật và điều chỉnh quy trình khi cần thiết

## VI. PHỤ LỤC

### 1. Biểu mẫu sử dụng

* Mẫu tiếp nhận khiếu nại
* Mẫu báo cáo điều tra
* Mẫu đề xuất giải pháp
* Mẫu phê duyệt
* Mẫu kết thúc khiếu nại

### 2. Hướng dẫn phân loại khiếu nại

* Tiêu chí phân loại mức độ khẩn cấp
* Tiêu chí phân loại mức độ nghiêm trọng
* Tiêu chí phân loại khiếu nại thông thường

**NGƯỜI PHÊ DUYỆT**

***[Ký, ghi rõ họ tên]***