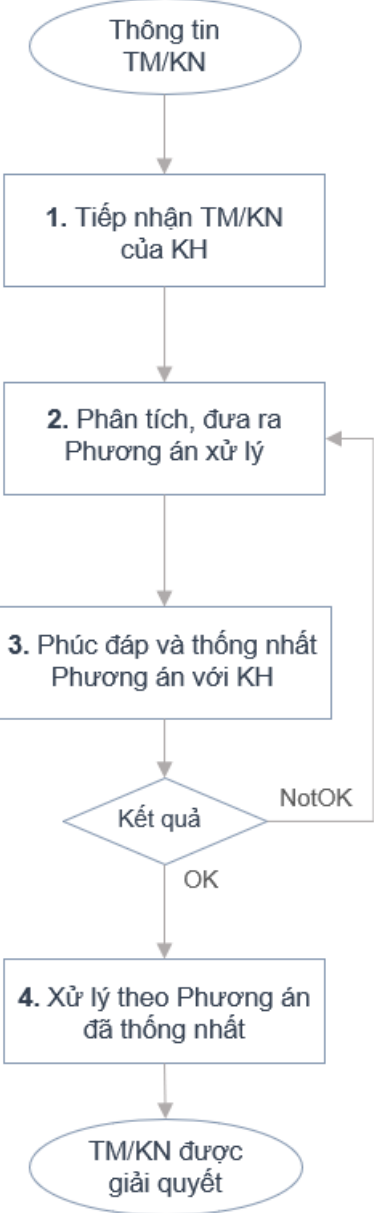


	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG	Mã hiệu: 01-QT/CL/HDCV/FTEL Lần ban hành/ sửa đổi: 1/0 Ngày hiệu lực: 01/07/2024
--	--	---

Mục đích: Hướng dẫn quá trình liên hệ và xử lý thắc mắc, giải quyết khiếu nại của khách hàng (KH) sử dụng dịch vụ của FPT Telecom

Lưu đồ	Bước thực hiện	Người thực hiện
 <pre> graph TD A([Thông tin TM/KN]) --> B[1. Tiếp nhận TM/KN của KH] B --> C[2. Phân tích, đưa ra Phương án xử lý] C --> D[3. Phúc đáp và thống nhất Phương án với KH] D --> E{Kết quả} E -- NotOK --> C E -- OK --> F[4. Xử lý theo Phương án đã thống nhất] F --> G([TM/KN được giải quyết]) </pre>	Thông tin thắc mắc/ khiếu nại (TM/KN) được cung cấp đầy đủ, chính xác phản ánh đúng yêu cầu.	Khách hàng
	Bước 1. Tiếp nhận thông tin - Tiếp nhận yêu cầu và xác định KH - Lập phiếu tiếp nhận cho trường hợp: - Khiếu nại qua công văn - Hoặc khiếu nại trực tiếp tại quầy - Tiếp nhận và phản hồi yêu cầu tiếp nhận trong vòng 30 phút khi tiếp nhận yêu cầu qua các kênh liên lạc sau: email, HiFPT, mạng xã hội, website - Thông báo tiếp nhận ngay tại thời điểm nhận yêu cầu của khách hàng qua kênh tổng đài	- Cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại KH - Các bộ phận liên quan khác: Điều hành dịch vụ (SOC), Dịch vụ khách hàng (DVKH), Ban chất lượng (FTQ), Pháp chế,...
	Bước 2. Phân tích, đưa ra phương án xử lý - Thu thập dữ liệu liên quan đến khiếu nại, phân tích nguyên nhân - Phối hợp với các đơn vị liên quan - Đưa ra phương án xử lý - Đối với đối tượng KH là người tiêu dùng dễ bị tổn thương thì mức ưu tiên xử lý sẽ ở cấp độ cao nhất	
	Bước 3. Phúc đáp KH - Phúc đáp và thống nhất Phương án xử lý với KH trong vòng 2 ngày làm việc. (Với đối tượng KH là người tiêu dùng dễ tổn thương thì trong vòng 36 giờ kể từ lúc tiếp nhận) - Nếu KH chưa hài lòng, Cán bộ phụ trách xin ý kiến Cán bộ quản lý hoặc ngành dọc để có hướng xử lý tiếp trong vòng 48 giờ.	Cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại KH
	Bước 4. Xử lý theo Phương án đã thống nhất - Xử lý và theo dõi kết quả xử lý cho tới khi tất cả phương án đều được xử lý hoàn tất - Lập phiếu theo dõi xử lý khiếu nại của KH (cho các trường hợp có lập phiếu tiếp nhận ở Bước 1)	- Cán bộ phụ trách giải quyết khiếu nại KH - Các bộ phận liên quan

Lưu ý khi tiếp nhận, giải quyết khiếu nại cho đối tượng KH dễ tổn thương:

☐ Đối tượng Người tiêu dùng dễ tổn thương:

- a) Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
- b) Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
- c) Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
- d) Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
- đ) Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- e) Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
- g) Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

☐ Lưu ý khi tiếp nhận, xử lý yêu cầu:

- Không được có hành vi kỳ thị, phân biệt đối xử đối với Người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoặc lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của Người tiêu dùng trong quá trình thực hiện giao dịch.
- Phải ưu tiên tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển yêu cầu của Người tiêu dùng cho bên thứ ba không có nghĩa vụ liên quan giải quyết khi Người tiêu dùng dễ bị tổn thương có yêu cầu được bảo vệ kèm theo chứng cứ, tài liệu chứng minh mình là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương và về việc quyền lợi của mình bị xâm phạm.
- Không được từ chối giải quyết yêu cầu của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương nhưng không trả lời bằng văn bản hoặc văn bản từ chối giải quyết yêu cầu của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương không nêu căn cứ pháp lý và sự không phù hợp với nội dung chính sách đã công bố theo quy định.
- Phải bảo đảm việc thực hiện quyền của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương trong quá trình mua bán Sản phẩm, cung cấp Dịch vụ theo quy định của pháp luật.
- Không được từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.