



CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM BNN VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

--- o o ---

Số: .01. /QT-BNN/2020  
(V/v Quy trình xử lý khiếu kiện)

Ngày .01 tháng .09 năm 2020

## Quy Trình Xử Lý Khiếu Kiện

Nhằm với mục đích phục vụ và chăm sóc Quý khách hàng được thuận tiện và chu đáo hơn, Công ty TNHH Phần Mềm BNN Việt Nam xin trân trọng gửi đến Quý khách hàng quy trình xử lý khiếu kiện của công ty khi có sự cố phát sinh.

### Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Tiếp nhận khiếu nại thông qua các kênh: số điện thoại công ty (028) 22125060, văn bản, email: [info@bnn.vn](mailto:info@bnn.vn), hoặc khách hàng trực tiếp khiếu nại tại văn phòng công ty tại: Số 50 đường 13, KDC Vạn Phúc, P. Hiệp Bình Phước, Q. Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.

### Bước 2: Phân tích khiếu nại

Đối với các khiếu nại trực tiếp hoặc qua điện thoại mà có đủ thông tin, có thể giải quyết được ngay: Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ trả lời ngay cho khách hàng theo yêu cầu.

Đối với khiếu nại chưa đủ thông tin hoặc không thể giải quyết được ngay thì thực hiện: Báo lại với khách hàng và xin thông tin để trao đổi và làm việc ( thông tin người làm việc, email, điện thoại, hoặc các chứng từ của khách hàng nếu có)

- Kiểm tra log làm việc và thông tin liên quan, phối hợp các bộ phận liên quan tìm hiểu nguyên nhân và theo dõi, đồng thời làm việc với khách hàng lấy thêm thông tin khiếu nại để cùng các bộ phận khác phối hợp xử lý.
- Nếu khiếu nại không liên quan đến bộ phận tiếp nhận thì chuyển khiếu nại cho bộ phận liên quan giải quyết khiếu nại. Đồng thời phản hồi khách hàng trong vòng 24h. Nếu lỗi phát sinh thêm thì phối hợp khách hàng theo dõi để xử lý.

### Bước 3. Xác định nguyên nhân phát sinh và giải quyết khiếu nại

Bộ phận giải quyết khiếu nại phối hợp với các bộ phận khác liên quan xác định nguyên nhân phát sinh khiếu nại;

Đề xuất cấp trên cùng đưa ra phương án giải quyết.

#### Bước 4. Trả lời/giải quyết khiếu nại khách hàng

Trả lời trực tiếp, qua email, hay kênh hỗ trợ.

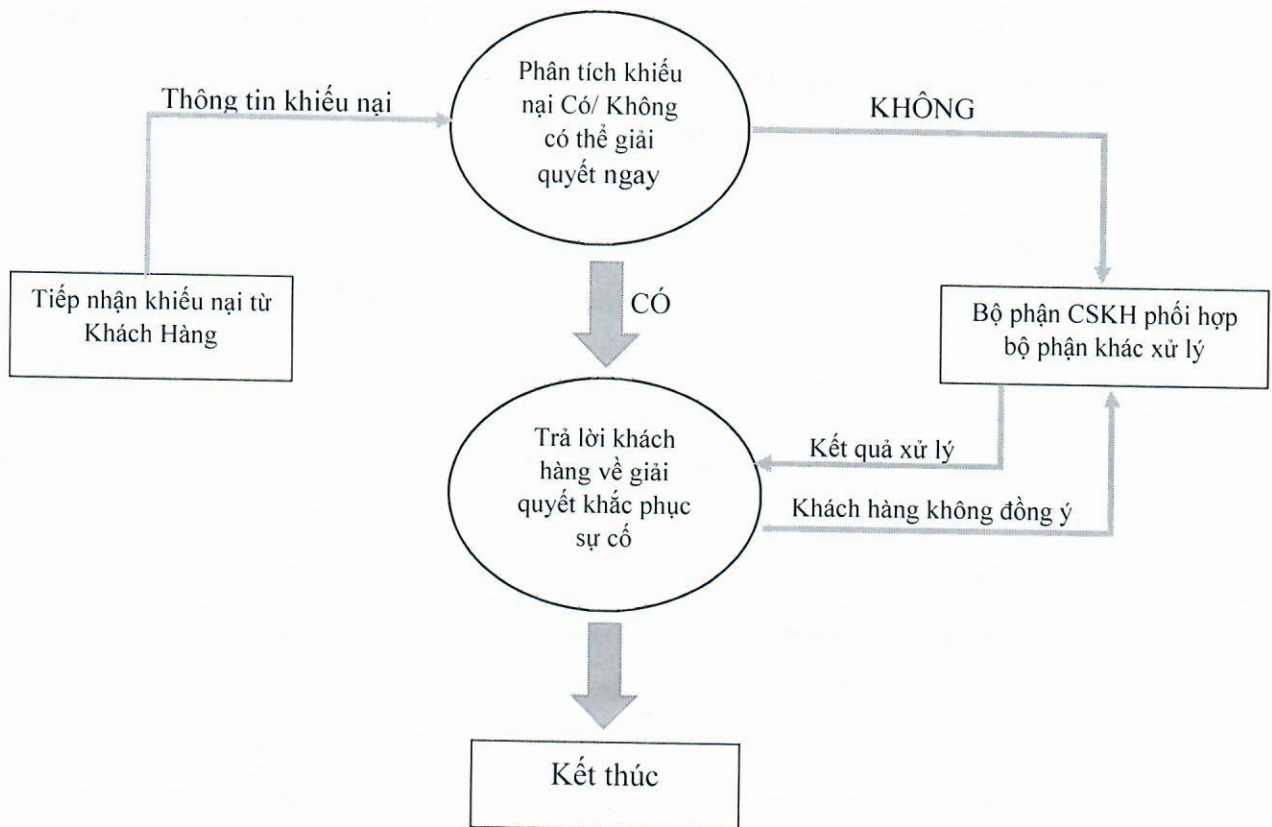
Trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại về kết quả giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp khiếu nại được giải quyết ngay khi người sử dụng dịch vụ trực tiếp đến khiếu nại và đạt được thỏa thuận của hai bên, bộ phận phụ trách không cần phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại, nhưng phải lập biên bản kết quả giải quyết và lưu vào hồ sơ.

Gửi các bộ phận có liên quan khắc phục sự cố phát sinh khiếu nại (nếu nguyên nhân do lỗi của đơn vị cung cấp dịch vụ).

#### Bước 5. Kết thúc khiếu nại

Lưu thông tin; Tổng kết, rút kinh nghiệm.

Thời hạn giải quyết khiếu nại: Không quá 20 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại.



Sơ đồ quy trình xử lý khiếu kiện

Ngày 01 tháng 09 năm 2020



Giám Đốc

Huỳnh Văn Tuấn

Nơi nhận:

- Như trên

Lưu: VT