

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

TT	Nội dung	Trách nhiệm	Biểu mẫu/ Tài liệu
1	<p>Tiếp nhận khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận khiếu nại qua điện thoại/thư hoặc khách hàng trực tiếp đến công ty khiếu nại, ghi nhận vào biểu mẫu tương ứng chuyển tới phòng BP. - Đề ra hướng xử lý và thông báo trưởng đơn vị liên quan để trực tiếp giải quyết vụ khiếu nại. <i>Trường hợp phức tạp phải báo cáo Ban GD xem xét giải quyết.</i> 	<p>CBCNV thuộc FCC</p> <p>BP</p>	TT-8.2.1/BM1
2	<p>Điều tra nguyên nhân và biện pháp xử lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điều tra nguyên nhân khiếu nại. - <i>Xem xét lại hồ sơ, số liệu, qui trình, kiểm tra các công đoạn thực hiện, tiện nghi môi trường hoặc các yếu tố liên quan, xem xét tính hợp lý của khiếu nại, và đề ra biện pháp xử lý.</i> - Quyết định thực hiện HĐKP nếu thấy cần thiết. 	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
3	<p>Trao đổi với khách hàng về biện pháp xử lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo với khách hàng về biện pháp xử lý. <i>Giải trình phương án giải quyết và dự thảo văn bản trả lời khiếu nại khách hàng cho Ban GD ký (khi cần thiết).</i> - Nếu khách hàng không đồng ý, đề xuất biện pháp xử lý khác cho đến khi khách hàng chấp nhận. Trường hợp cần thiết xin ý kiến chỉ đạo của Ban GD. 	ĐV nghiệp vụ	
4	<p>Thực hiện biện pháp xử lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân công người thực hiện biện pháp xử lý đã được khách hàng chấp nhận. - Theo dõi quá trình giải quyết khiếu nại. - Chuyển hồ sơ giải quyết khiếu nại hoàn tất đến phòng BP. 	ĐV nghiệp vụ	TT-8.2.1/BM1
5	<p>Kết thúc xử lý khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đánh giá kết quả sau khi hoàn tất việc xử lý khiếu nại khách hàng. - Hàng tháng, tổng hợp kết quả giải quyết khiếu nại chuyển cho QMR/Tổ QLCL để báo cáo Ban GD trong cuộc họp XXLĐ. 	BP	TT-8.2.1/BM1

**PHIẾU TIẾP NHẬN
VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG**

Số:.....

I. PHẦN KHÁCH HÀNG:

- Họ tên khách hàng:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:.....
- Nội dung khiếu nại:
-
-
- Ngày, giờ nhận khiếu nại:.....
- Phương thức tiếp nhận: Tiếp xúc trực tiếp Thư/fax Điện thoại
- Người nhận khiếu nại:

II. PHẦN CỦA CÔNG TY

- Đơn vị có khiếu nại:.....
- Hướng xử lý:
 - Tự xử lý trong phạm vi đơn vị Cần phối hợp với các đơn vị liên quan
 -
 - Cần chỉ đạo của Giám Đốc Công ty.

III. XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

1. Điều tra nguyên nhân
 - Cú liệu điều tra:
 - Tham quan hiện trường Fax Điện thoại
 - Khác.....
 - Nguyên nhân:
 -
 -
2. Biện pháp xử lý:
-
-
-
3. Người thực hiện xử lý:.....
- Ngày thực hiện
4. Hành động khắc phục (nếu có) và ngày hoàn thành (dự kiến):
-
-
-
5. Ý kiến Trưởng đơn vị về biện pháp xử lý/HĐKP:
 - Đồng ý Ký duyệt: Ngày

6. Kết quả xử lý:
.....
.....
.....

Đạt Trưởng đơn vị xử lý: Ngày

IV. Ý KIẾN KHÁCH HÀNG:

.....
.....
.....
.....

Đạt Đại diện khách hàng: Ngày

V. KẾT LUẬN:

- Kết quả xử lý:
.....
.....
.....

- Hành động khắc phục:.....
.....
.....
.....

Ngày tháng năm 200.....
Ký tên

Nơi nhận :

- Đơn vị liên quan
- Lưu.