



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: SPT.STC-IPT.P.700.70	Ngày cập nhật: 17/07/2014
Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn	

Quy trình	Giải quyết khiếu nại
Chức năng	Phối hợp tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng
Trách nhiệm chính	Trung tâm Điện thoại SPT, Trung tâm Viễn thông IP

1. Mục đích:

- Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của Trung tâm Điện thoại SPT.
- Nâng cao chất lượng, duy trì và phát triển dịch vụ, củng cố lòng tin cho khách hàng, đảm bảo hiệu quả kinh doanh cho đơn vị.

2. Phạm vi:

- Áp dụng tại Trung Tâm Điện Thoại SPT, Trung Tâm Viễn Thông IP.

3. Định nghĩa các từ viết tắt:

- KH : Khách hàng
- P.DVKH : Phòng Dịch Vụ Khách Hàng
- P.VHM : Phòng Vận Hành Mạng
- P.KTTV : Phòng Kế Toán Tài Vụ
- P.HCQT : Phòng Hành Chánh Quản Trị
- P.TH : Phòng Tin học
- CN : Chi Nhánh
- ĐGD : Điểm giao dịch
- BP : Bộ phận
- GQKN : Giải quyết khiếu nại
- KN : Khiếu nại
- CT PTTB : Chương trình phát triển thuê bao
- COS : Hệ thống quản lý điều hành.

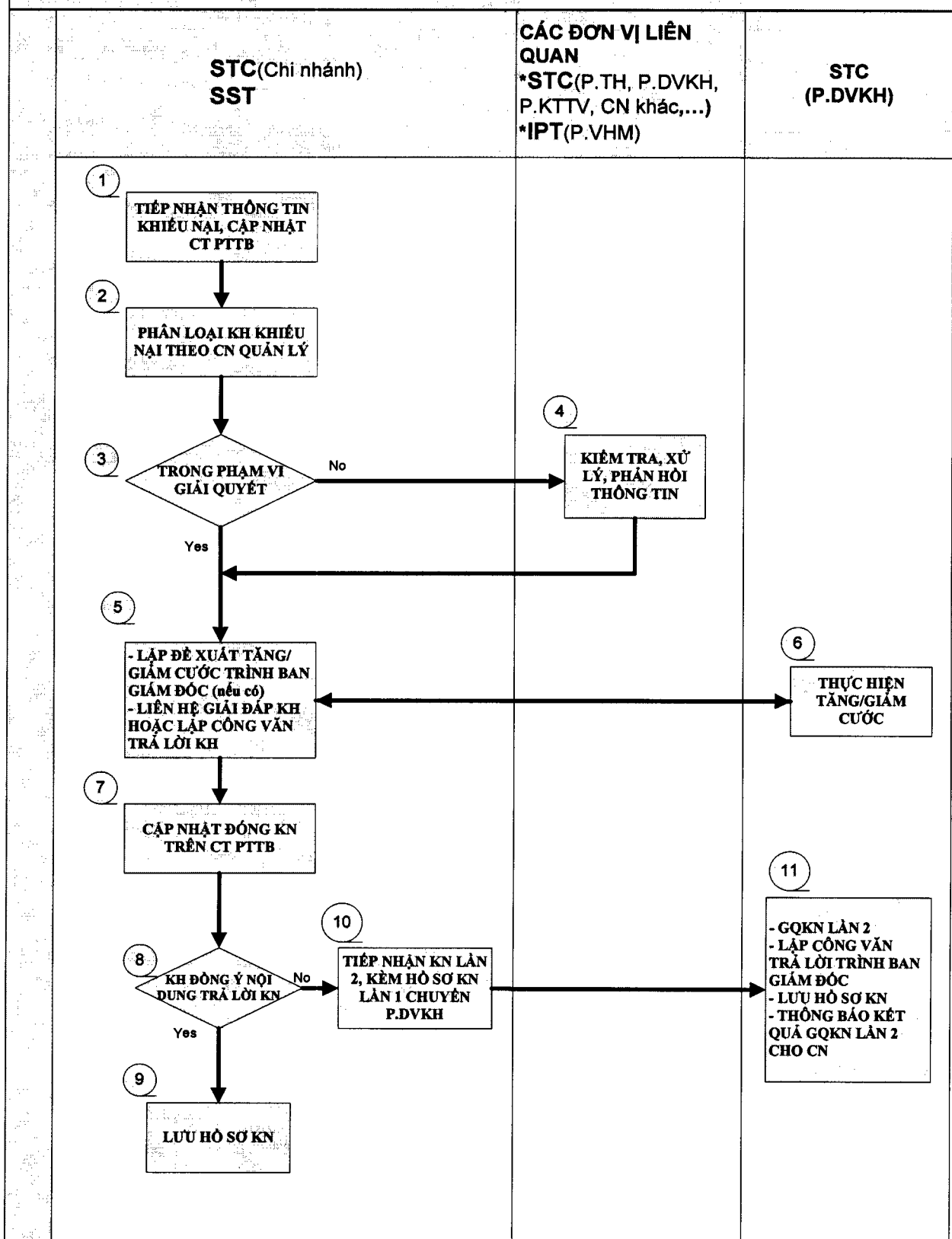
4. Quy trình, biểu mẫu liên quan:

- Biểu mẫu : PYC06

5. Quy trình:

5.1. Lưu đồ:

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI



26



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: SPT.STC-IPT.P.700.70	Ngày cập nhật: 17/07/2014
Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn	

5.2. Diễn giải:

5.2.1. Bước công việc 1 và 2: Tiếp nhận thông tin khiếu nại, cập nhật CT PTTB và phân loại KH khiếu nại theo Chi Nhánh quản lý

- Ai làm?	:	STC [Chi Nhánh (ĐGD), P.DVKH (Đài Callcenter)]
- Lúc nào?	:	Khi KH phản ánh trực tiếp hay KN bằng văn bản
- Công việc phải làm?	:	<ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận KN của KH.- Kiểm tra nội dung khiếu nại:<ul style="list-style-type: none">+ Nếu có thể giải đáp được → giải đáp ngay.+ Ngoài khả năng giải quyết → liên hệ các bộ phận liên quan phối hợp xử lý → giải đáp cho KH.+ Trường hợp không xử lý được thì:<ul style="list-style-type: none">✓ Cập nhật thông tin KN của KH vào CT PTTB (Lưu ý: cần nhập số ĐT liên hệ KH)✓ Chuyển văn bản KN (nếu có) về BP GQKN của CN quản lý KH.
- Thời gian thực hiện?	:	Hàng ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng/phó Trạm VT, Trưởng/phó Đài Callcenter
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Không có
- Ghi chú:	:	Khi cập nhật số ĐT hoặc username của KH phản ánh hoặc KN vào CT PTTB, chương trình sẽ hỗ trợ thông báo CN nào đang quản lý KH này. Nghĩa là báo cho người nhập biết CN đó sẽ tiếp nhận và GQKN của KH này.

5.2.2. Bước công việc 3: Trong phạm vi giải quyết

- Ai làm?	:	STC [Chi Nhánh (BP GQKN)]
- Lúc nào?	:	- Sau bước 1
- Công việc phải làm?	:	<ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận thông tin KN trên CT PTTB và nhận văn bản KN (nếu có) của KH.- Xem xét nội dung KN của KH có nằm trong phạm vi giải quyết của CN hay không?<ul style="list-style-type: none">+ No: Chuyển KN trên CT PTTB/ mail/ cos cho bộ phận liên quan giải quyết.+ Yes: Chuyển bước 5.
- Thời gian thực hiện?	:	20 phút/01KH

256



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: SPT.STC-IPT.P.700.70	Ngày cập nhật: 17/07/2014
Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn	

- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.3. Bước công việc 4: Kiểm tra, xử lý, phản hồi thông tin

- Ai làm?	: Các Đơn vị liên quan: STC [(P.Tin học, P.DVKH, P.KTTV, Chi Nhánh khác, ..)] IPT [P.VHM]
- Lúc nào?	: Sau bước 3, sau khi nhận được thông tin đề nghị kiểm tra, xử lý của CN
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none">- Tiếp nhận nội dung chuyển giao xử lý khiếu nại trên CT PTTB/ mail/ cos.- Kiểm tra và xử lý thông tin:<ul style="list-style-type: none">+ Bộ phận trực tiếp có liên quan đến vấn đề khiếu nại chịu trách nhiệm kiểm tra và đưa ra giải pháp giải quyết thỏa đáng cho KH.+ Điều chỉnh lại dữ liệu đúng (nếu bị sai).- Với khiếu nại về cước phí:<ul style="list-style-type: none">+ Nếu số liệu cước bất thường: P.DVKH lập công văn gửi đối tác để xin số liệu đối chiếu.+ Nếu số liệu do đối tác cung cấp không trùng khớp với số liệu ghi được tại hệ thống → Xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám Đốc.- Phản hồi kết quả kiểm tra cho CN: Cập nhật nội dung xử lý trên CT PTTB/ mail/ cos.
- Thời gian thực hiện?	: 05 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Phụ trách các đơn vị liên quan
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.4. Bước công việc 5: Lập đề xuất tăng/giảm cước trình Ban Giám đốc (nếu có). Liên hệ giải đáp KH hoặc lập công văn trả lời KH

- Ai làm?	: STC [Chi Nhánh (BP GQKN)]
- Lúc nào?	: Sau bước 3 hoặc bước 4

- Công việc phải làm?	:	<ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ thông tin đã kiểm tra hoặc thông tin phản hồi từ các đơn vị khác, BP GQKN thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Lập đề xuất tăng/giảm cước cho KH, trình Ban Giám đốc ký nếu: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tính sai cước cho KH. ▪ Phát sinh cước với thời lượng quá cao: đề tỏ thiện chí CSKH, lập đề xuất giảm cước theo chỉ đạo của quản lý CN. → Sau đó, gửi đề xuất (Ban Giám đốc đã ký – bản gốc) cho P.DVKH thực hiện (nếu có). ❖ Liên hệ giải thích với KH, hoặc lập công văn trả lời KH do Trưởng CN ký.
- Thời gian thực hiện?	:	05 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	:	P.HCQT gửi thư trả lời KN đến địa chỉ KH
- Ghi chú	:	Không

5.2.5. Bước công việc 6: Thực hiện tăng /giảm cước

- Ai làm?	:	STC [P.DVKH (Tổ Nghiệp Vụ Tổng Hợp)]
- Lúc nào?	:	Sau bước 5, sau khi nhận đề xuất tăng/giảm cước
- Công việc phải làm?	:	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận và thực hiện điều chỉnh tăng/giảm cước theo đề xuất Ban Giám đốc đã phê duyệt. - Phản hồi thông tin cho BP GQKN của CN.
- Thời gian thực hiện?	:	Mỗi tháng thực hiện 01 lần vào ngày cuối tháng.
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng P.DVKH
- Hỗ trợ, phối hợp	:	P.Tin học, P.KTTV
- Ghi chú	:	Không có

5.2.6. Bước công việc 7: Cập nhật đóng khiếu nại trên CT PTTB

- Ai làm?	:	STC [Chi Nhánh (BP GQKN)]
- Lúc nào?	:	Sau bước 5, sau khi liên hệ giải đáp KH hoặc lập công văn trả lời KH.
- Công việc phải làm?	:	- Cập nhật nội dung đã giải quyết, đóng khiếu nại trên CT PTTB.
- Thời gian thực hiện?	:	20 phút/01KH



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: SPT.STC-IPT.P.700.70	Ngày cập nhật: 17/07/2014
Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn	

- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.7. Bước công việc 8: KH đồng ý nội dung thư trả lời KN

- Ai làm?	: STC [Chi Nhánh (BP GQKN và ĐGD)]
- Lúc nào?	: Sau bước 7
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none">- Sau khi KH nhận được công văn trả lời KN, KH có đồng ý nội dung thư trả lời KN hay không?+ No: Chuyển bước 10 (KH tiếp tục khiếu nại lần 2).+ Yes: Chuyển bước 9.
- Thời gian thực hiện?	: 07 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.8. Bước công việc 9: Lưu hồ sơ KN

- Ai làm?	: STC [Chi Nhánh (BP GQKN)]
- Lúc nào?	: Sau bước 8, khi KH đồng ý nội dung thư trả lời KN
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none">- Sau khi gửi công văn trả lời KN cho KH, nếu KH không tiếp tục KN lần 2, BP GQKN lưu hồ sơ KN.
- Thời gian thực hiện?	: 01 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.9. Bước công việc 10: Tiếp nhận KN lần 2, kèm hồ sơ KN lần 1 chuyển P.DVKH

- Ai làm?	: STC [Chi Nhánh (BP GQKN và ĐGD)]
- Lúc nào?	: Sau bước 8, khi KH không đồng ý nội dung thư trả lời KN
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none">- ĐGD tiếp nhận thông tin KN lần 2.- BP GQKN tổng hợp hồ sơ KN lần 1 và lần 2.- Chuyển tất cả hồ sơ KN của KH về P.DVKH.
- Thời gian thực hiện?	: 03 ngày



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: SPT.STC-IPT.P.700.70	Ngày cập nhật: 17/07/2014
Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn	

- Ai kiểm tra, giám sát?	Trưởng/phó Chi Nhánh
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không có
- Ghi chú	: Không có

5.2.10. Bước công việc 11: GQKN lần 2. Lập công văn trả lời KN trình Ban Giám đốc. Lưu hồ sơ KN

- Ai làm?	: STC [P.DVKH (Tổ Nghiệp Vụ Tổng Hợp)]
- Lúc nào?	: Sau bước 10, sau khi nhận được hồ sơ KN của KH từ CN
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin, giải quyết KN, lập công văn trả lời KN trình Ban Giám đốc ký duyệt. - Gửi công văn trả lời KN lần 02 cho KH. - Cập nhật nội dung đã giải quyết, đóng KN trên CT PTTB. Đồng thời lưu hồ sơ KN của KH. - Thông báo kết quả GQKN lần 2 cho CN.
- Thời gian thực hiện?	: 10 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	Trưởng P.DVKH
- Hỗ trợ, phối hợp	: Các CN, các Phòng của STC
- Ghi chú	: P.HCQT gửi thư trả lời KN đến địa chỉ KH.

Phòng KTCN TRẦN MINH TÙNG Ngày ___ / ___ / 2014	 Giám đốc STC TRẦN MINH SƠN Ngày ___ / ___ / 2014	 Giám đốc IPT NGUYỄN VĂN THÔNG Ngày ___ / ___ / 2014	 Tổng Giám đốc LÊ QUANG TRIỆU Ngày 06 / 8 / 2014
---	--	---	---

1. Phần điều chỉnh:

+ Ngày điều chỉnh: ___ / ___ / 20___	Người điều chỉnh _____
+ Điều chỉnh lần thứ ____	