

### Bước 1: Tiếp nhận khiếu nại

Tất cả mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng sản phẩm, dịch vụ sẽ được công ty tiếp nhận thông qua các kênh: số điện thoại hỗ trợ/ chăm sóc khách hàng, văn bản, email, ...

### 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, phòng chăm sóc khách hàng 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 khách hàng và xin thông tin để trao đổi và làm việc.
- Kiểm tra danh sách khách hàng 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 phối hợp 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, email, kênh hỗ trợ khách hàng
- 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