
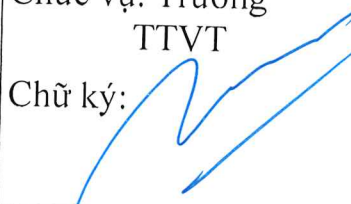




<b>QTSC</b>	<b>QUI TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI DỊCH VỤ VIỄN THÔNG</b>	Mã số: QT.34 Ngày hiệu lực: 05/07/2022 Số trang : 05 trang
<b>Biên soạn</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
Tên: Nguyễn Thị Kim Bình Chức vụ: Nhân viên Chữ ký: 	Tên: Trần Hoàng Nam Chức vụ: Trưởng TTVT Chữ ký: 	Tên: Lâm Nguyễn Hải Long Chức vụ: Giám đốc Chữ ký: 
<b>Yêu cầu/Tiêu chuẩn</b>	<b>Kiểm soát tài liệu</b>	<b>Mô tả thay đổi/lần 2</b>
- Điều khoản 4.2; 5.1.2; 8.2.1; 8.5.5; 10.2 ISO 9001: 2015 - Điều khoản 4.2, 10.1 ISO/IEC 27001: 2013	 Đinh Thành Tú	Điều chỉnh Luật liên quan trong tài liệu tham khảo và mục yêu cầu

### 1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn quá trình liên hệ và xử lý thắc mắc, giải quyết khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông của QTSC

### 2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các khiếu nại về dịch vụ viễn thông do QTSC cung cấp

### 3. TRÁCH NHIỆM

- Trưởng, Phó TTVT có trách nhiệm triển khai thực hiện và duy trì qui trình này.

- Nhân sự được giao nhiệm vụ phải thực hiện theo đúng qui trình này.

### 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

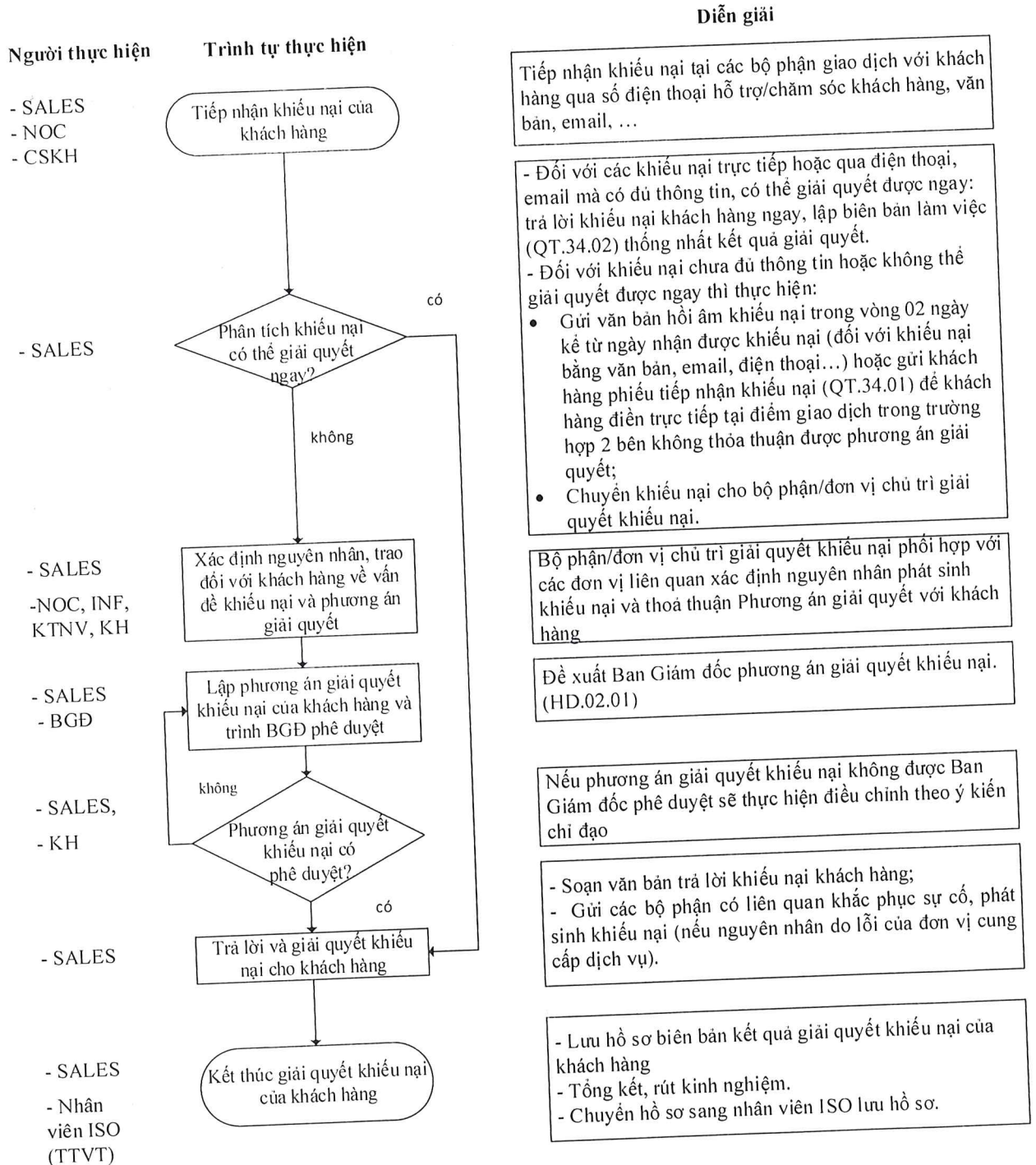
- Khiếu nại là bất kỳ câu hỏi/yêu cầu/phản hồi nào của khách hàng khi khách hàng cho rằng QTSC đã vi phạm các quyền lợi của khách hàng đối với hợp đồng đã ký kết.

- BGD: Ban Giám đốc
- TTVT: Trung tâm viễn thông
- KH: Khách hàng
- SALES: Nhân viên kinh doanh dịch vụ viễn thông

- NOC: Nhân viên vận hành mạng
- INF: Nhân viên quản lý hạ tầng
- KTNV: Nhân viên kỹ thuật nghiệp vụ
- ISO: Quản lý chất lượng
- CSKH: Nhân viên chăm sóc khách hàng

## 5. NỘI DUNG

### 5.1. Sơ đồ qui trình



**5.2. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

Thời hạn giải quyết khiếu nại tối đa không quá 20 ngày làm việc (không tính ngày nghỉ và ngày lễ) kể từ khi nhận được yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

**6. BIỂU MẪU SỬ DỤNG**

<b>Mã số</b>	<b>Tên biểu mẫu</b>
QT.34.01	Phiếu tiếp nhận khiếu nại
QT.34.02	Biên bản làm việc

**7. TÀI LIỆU THAM KHẢO** (gồm tài liệu nội bộ và tài liệu bên ngoài nếu có)

- TT 05/2011/BTTTT
- TT 08/2013/BTTTT
- QT.05: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục

CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN  
MỘT THÀNH VIÊN  
PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN PHẦN MỀM  
QUANG TRUNG  
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

## PHIẾU TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

### 1. Bên khiếu nại

- Tên công ty:
- Người đại diện: .....
- Địa chỉ : .....
- Số ĐT: .....
- Email: .....
- Mã KH/Số HĐ:.....

### 2. Bên tiếp nhận khiếu nại

- Tên công ty: Công ty TNHH một thành viên Phát triển công viên phần mềm Quang Trung
- Người đại diện: .....
- Địa chỉ: .....
- Số ĐT: .....
- Email: .....

### 3. Nội dung khiếu nại:

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

4. Thời gian tiếp nhận khiếu nại: ..... giờ..... phút, ngày ..... tháng ..... năm .....

5. Giải thích của nhân viên tiếp nhận khiếu nại (nếu có):

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

Phiếu này được lập thành 02 (hai) bản, mỗi bên giữ 01 (một) bản, có giá trị như nhau.

Bên tiếp nhận khiếu nại  
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Bên khiếu nại  
(Ký và ghi rõ họ tên)

TỔNG CÔNG TY CÔNG NGHIỆP SÀI GÒN TNHH MTV **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN**  
**MỘT THÀNH VIÊN**  
**PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN PHẦN MỀM**  
**QUANG TRUNG**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: .....

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC**

Hôm nay, hồi ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm ..... Tại .....

**Chúng tôi gồm:**

**Bên A:**

1/..... Chức vụ: ..... Đơn vị .....

2/..... Chức vụ: ..... Đơn vị .....

**Đã làm việc với:**

**Bên B:**

1/ Ông (bà): ..... Chức vụ: ..... Đơn vị .....

Địa chỉ: .....

Giấy CCCD/Hộ chiếu số:..... Ngày cấp ..... Nơi cấp .....

2/ Ông (bà): ..... Chức vụ: ..... Đơn vị .....

Địa chỉ: .....

Giấy CCCD/Hộ chiếu số:..... Ngày cấp ..... Nơi cấp .....

**Nội dung làm việc :**

.....

Kết quả: .....

.....

Ý kiến bổ sung khác (nếu có):

.....

Biên bản kết thúc vào hồi ..... giờ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....

Sau khi đọc biên bản, những người có mặt đồng ý về nội dung biên bản và cùng ký vào từng trang biên bản.

Biên bản được lập thành.....bản; mỗi bản gồm .....tờ; có nội dung và giá trị như nhau. Đã giao cho mỗi bên giữ 01 bản.

**BÊN A**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**BÊN B**

(Ký, ghi rõ họ tên)

