



STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL		22/05/2023 14:02:32	Đã đóng dấu
2	HOÀNG TRUNG THÀNH	Tổng Giám đốc - Ban Giám đốc - KCQ Tổng công ty Bưu chính - Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel	22/05/2023 11:08:05	
3	PHẠM VĂN TUYÊN	Phó Tổng Giám đốc - KCQ Tổng công ty Bưu chính - Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel	20/05/2023 18:00:19	
4	NGUYỄN THỊ LOAN	Trưởng phòng - Trung tâm dịch vụ khách hàng - TCT Bưu chính - Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel	20/05/2023 08:11:27	
5	TRẦN TUẤN DŨNG	Giám đốc Trung tâm - Thủ trưởng đơn vị - Ban giám đốc Trung tâm Vận hành Chuyển phát - TCT Bưu chính - Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel	19/05/2023 07:08:09	

Số và ký hiệu: 1003/QĐ-QT-VTPost-TTVH  
Thời gian ký: 22/05/2023 14:02:49 +07:00  
Ngày ban hành: 22/05/2023

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 1/13

### BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực	Phiên bản
1	1	Thay thế cho Quy trình giải quyết khiếu nại 620/QĐ-VTPost-TTVHCP ban hành ngày 18/03/2023.	01/06/2023	V.14
2	PL01	Tóm tắt quy trình GQKN		
3	14	Chi tiết hạng mục chế tài		
	PL04	Các tình huống khiếu nại, phân cấp điều hành, xử lý		

<b>Chữ ký</b>	<b>Phê duyệt</b> <b>TỔNG GIÁM ĐỐC</b>  <b>Trung tá Hoàng Trung Thành</b>	<b>Thẩm định</b> <b>PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC CHUYÊN TRÁCH</b>  <b>Phạm Văn Tuyên</b>	
	<b>Thẩm định</b> <b>PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG</b>  <b>Nguyễn Thị Loan</b>	<b>Soạn thảo</b> <b>TRUNG TÂM VẬN HÀNH</b>  <b>Trần Tuấn Dũng</b>	

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 2/13

## I. MỤC ĐÍCH:

- Thống nhất phương thức tiếp nhận, quy cách xử lý khiếu nại trên toàn hệ thống Viettel Post. Đảm bảo tính nhất quán, triệt để và đặt mục tiêu khách hàng hài lòng sau xử lý.
- Trên cơ sở tiếp nhận khiếu nại của khách hàng, phát hiện bất cập, sai phạm, lỗ hổng mang tính hệ thống để sửa đổi nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.
- Từ phản ánh, khiếu nại của khách hàng, xử lý nghiêm các vi phạm có tính chủ quan, cố ý thực hiện sai quy trình quy định.

## II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

### 1. Phạm vi áp dụng:

- Tất cả đơn vị trực thuộc Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel (Viettel Post) gồm có Phòng ban thuộc Chi nhánh, Bưu cục, các Công ty thành viên, Phòng ban thuộc Tổng công ty.

### 2. Đối tượng áp dụng:

- Khách hàng phản ánh về các sản phẩm, dịch vụ Tổng công ty Cổ phần Bưu Chính Viettel cung cấp trên thị trường.
- Cá nhân, phòng ban/Công ty thành viên được giao xử lý và có trách nhiệm phản hồi kết quả cuối cùng đến khách hàng bên ngoài.
- Các cá nhân, phòng ban/Công ty thành viên có trách nhiệm phối hợp để xử lý dứt điểm phản ánh/ khiếu nại của Khách hàng.

## III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Luật bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/06/2010.
- Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010.
- Nghị định 47/2011/ND-CP ngày 17/06/2011 quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật bưu chính.
- Quy trình tiếp nhận, giải đáp Khách hàng và giám sát phản ánh số 116/QT-VTPost ban hành ngày 03/02/2023.
- Các văn bản, quy định, quy chế, hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến giải quyết khiếu nại, phục vụ khách hàng do Viettel Post ban hành và có hiệu lực.

## IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT:

### 1. Định nghĩa:

- *Khách hàng*: Là tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính của Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel. khách hàng được hiểu bao gồm người gửi hàng và người nhận hàng.
- *Khách hàng đặc thù*: Là các khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính của Viettel Post thuộc cơ quan cấp cao của tổ chức Nhà nước, Bộ ban ngành, cơ quan ngoại giao, cơ quan báo chí, Ban Tổng Giám đốc Tập đoàn và các Tổng công ty thành viên, khách hàng có sức ảnh hưởng lớn trong xã hội, khách hàng có doanh thu cao, sản lượng lớn theo phân khúc.
- *Bản ghi khiếu nại (ticket)*: Là hình thức phiếu yêu cầu hỗ trợ, ghi thông tin khiếu nại, phản ánh của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ được gắn trên phần mềm VTP hay còn gọi là hệ thống quản lý khiếu nại.

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIỆTTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 3/13

- **Áo (Gia hạn khiếu nại ảo, đóng khiếu nại ảo):** Là hình thức thực hiện sai so với thực tế, không thực hiện nhưng ghi nhận có thực hiện hoặc cố tình cập nhật sai để đạt KPIs.
- **Gia hạn khiếu nại ảo:** Là hình thức thực hiện sai so với yêu cầu của khách hàng. Khách hàng không đồng ý tăng thời gian giải quyết khiếu nại nhưng cập nhật lên hệ thống khách hàng đồng ý gia hạn khiếu nại hoặc không liên hệ khách hàng nhưng gia hạn khiếu nại. Khiếu nại chỉ được gia hạn khi sự cố cần thêm thời gian xử lý và được thông báo đến khách hàng thời gian gia hạn cụ thể và khách hàng đồng ý.
- **Đóng khiếu nại ảo:** Là hình thức đóng khiếu nại khi phản ánh chưa được giải quyết xong.
- **Báo nhận khiếu nại hoặc xin gia hạn khiếu nại:** Là hình thức thông báo trực tiếp đến khách hàng về việc Viettel Post đã tiếp nhận khiếu nại của khách hàng và đang trong quá trình giải quyết. Hình thức báo nhận: Gọi điện thoại (Happycall), hoặc nhắn tin trong trường hợp không liên lạc được khách hàng (sms).
- **Hình thức khiếu nại:** Qua điện thoại (tổng đài), chat (app chat/web chat), mạng xã hội (inbox, comment), báo chí, thư điện tử (email), thư tín, trực tiếp đến bưu cục, Chi nhánh hoặc văn phòng Tổng công ty.
  - + Đối với các khiếu nại phản ánh qua điện thoại (hotline đơn vị), chat, email của đơn vị, Khách hàng đến trực tiếp Bưu cục, Chi nhánh: Nhân viên vận hành hoặc Trưởng bưu cục chịu trách nhiệm tiếp nhận, tư vấn và cập nhật thông tin lên phần mềm đề đơn vị liên quan trực tiếp xử lý.
  - + Đối với các khiếu nại phản ánh qua điện thoại (tổng đài), chat (app chat/web chat), mạng xã hội (inbox, comment), báo chí, thư điện tử (email của Tổng Công ty), Khách hàng đến trực tiếp văn phòng Tổng công ty: nhân viên PDVKH hoặc điện thoại viên chịu trách nhiệm tiếp nhận, tư vấn và cập nhật thông tin lên phần mềm.
- **Tư vấn dịch vụ:** Là các trường hợp khách hàng hỏi và có nhu cầu tìm hiểu về chính sách, sản phẩm, dịch vụ của Viettel Post.
- **Yêu cầu/Hỗ trợ dịch vụ:** Là các trường hợp khách hàng đưa ra yêu cầu cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng dịch vụ hoặc đề nghị hỗ trợ xử lý do phát sinh từ phía khách hàng.
- **Khiếu nại dịch vụ:** Là các trường hợp khách hàng phàn nàn về chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ khiến khách hàng không hài lòng, ảnh hưởng đến quyền lợi, quá trình sử dụng dịch vụ, yêu cầu phải được xử lý triệt để.
- **Khiếu nại có cơ sở:** Là phản ánh của khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin và xác định do lỗi của Viettel Post.
- **Khiếu nại không có cơ sở:** Là các phản ánh sai sự thật hoặc không do lỗi của Viettel Post.
- **Thời hiệu khiếu nại:** Là thời gian khách hàng được quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật (Điều 38. *Khiếu nại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính – Luật bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/06/2010*). Thời hiệu khiếu nại được quy định như sau:

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 4/13

- + 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố.
- + 01 tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyễn, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.
- *Thời hạn giải quyết khiếu nại: (Điều 38. Khiếu nại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính – Luật bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/06/2010).*
  - + Không quá 02 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính trong nước.
  - + Không quá 03 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính quốc tế.
- *Giải quyết bồi thường:* Là việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng, bị tráo đổi toàn bộ được xác định theo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó hoặc một phần được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
- *Khiếu nại đặc biệt nghiêm trọng:* Là những khiếu nại liên quan đến pháp luật; khiếu nại bằng văn bản, công văn, khiếu nại qua MXH, báo chí, phương tiện truyền thông có nguy cơ khủng hoảng truyền thông; khiếu nại về việc mất, vỡ, hư hỏng, thiếu hàng hóa yêu cầu bồi thường nhưng thực hiện chậm muộn; khiếu nại bưu gửi chậm muộn không xác định được hành trình và ảnh hưởng nghiêm trọng trực tiếp đến quyền lợi của khách hàng.
- *Khiếu nại rất nghiêm trọng:* Là những khiếu nại liên quan đến việc mất, vỡ, hư hỏng, suy suyễn hàng hóa; khiếu nại sai lệch trọng lượng, sai lệch cước ảnh hưởng đến khách hàng; khiếu nại về thái độ phục vụ kém; khiếu nại về việc chưa nhận/chưa phát nhưng chuyên trạng thái đã nhận/phát thành công.
- *Khiếu nại nghiêm trọng:* Là những khiếu nại về việc bưu gửi đã về đến Bưu cục nhưng phát chậm muộn từ 02 ngày trở lên so với chỉ tiêu toàn trình; khiếu nại về việc nhận đơn chậm muộn sau 24h tính từ thời hạn yêu cầu lấy hàng thành công.
- *Nhân viên xử lý:* Là người trực tiếp tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phản ánh của khách hàng. Nhân viên xử lý có thể là nhân viên vận hành hoặc Trưởng Bưu cục, Trưởng/Phó phòng Chi nhánh, Ban Giám đốc Chi nhánh/Công ty Thành viên/Trung tâm khai thác; Trưởng/Phó phòng/Trung tâm Tổng công ty ... tùy theo phân cấp điều hành xử lý được quy định trong văn bản.

## 2. Các từ viết tắt:

- KN: Khiếu nại
- YC: Yêu cầu
- KH: Khách hàng.
- BC: Bưu cục
- CN: Chi nhánh
- CLDV: Chất lượng dịch vụ
- CLPV: Chất lượng phục vụ
- YC/KN: Yêu cầu/ khiếu nại
- TBC: Trưởng bưu cục
- GĐCN: Giám đốc chi nhánh

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIỆTTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 5/13

- BCG: Bưu cục gốc
- BCP: Bưu cục phát
- TTKT: Trung tâm Khai thác
- P.DVKH: Phòng dịch vụ khách hàng
- P.PC: Phòng Pháp chế
- BP.TT: Bộ phận Truyền thông
- NVVH: Nhân viên vận hành
- NVXL: Nhân viên xử lý
- TVV: Tư vấn viên
- MXH: Mạng xã hội
- TĐ: Tập đoàn
- TCTy: Tổng công ty
- Viettel Post: VTP
- BBN: Bộ Ban Ngành
- BGĐ: Ban Giám đốc
- Ban TGD: Ban Tổng Giám đốc.
- P.CL: Phòng Chiến lược
- HCM: Hồ Chí Minh
- TTVH: Trung tâm Vận hành
- PVH: Phòng vận hành

## V. TRÁCH NHIỆM CÁ NHÂN/ĐƠN VỊ TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

### 1. Phân cấp điều hành.

- Đối với Phòng dịch vụ khách hàng:
  - + P.DVKH điều hành những khiếu nại vượt cấp (chưa phát sinh khiếu nại trên hệ thống EVTP), bài đăng tiêu cực trên mạng xã hội (chưa phát sinh khiếu nại trên hệ thống).
  - + Với đơn thư khiếu nại: TTVH sẽ thực hiện điều hành đơn vị xử lý; cung cấp tiến trình, hướng và kết quả xử lý. P.DVKH căn cứ kết quả do TTVH điều hành để làm công văn phúc đáp KH.
  - + Là đầu mối giao dịch trực tiếp khách hàng để đánh giá chất lượng xử lý khiếu nại và chất lượng phục vụ của Viettel Post, báo cáo và trình Ban Tổng giám đốc ký kỷ luật các đơn vị vi phạm.
- Đối với TTVHCP:
  - + Chịu trách nhiệm giám sát, điều hành xử lý khiếu nại trên hệ thống đúng quy định. Định hướng đơn vị xử lý khiếu nại phát sinh nhiều lần nhưng chưa dứt điểm, khiếu nại tồn quá 5 ngày trở lên, khiếu nại nhận biết có khả năng ý kiến vượt cấp.
  - + Cảnh báo đơn vị các khiếu nại tồn, tuổi tồn và đánh giá kết quả xử lý.

### 2. Phân cấp xử lý khiếu nại Đối với Chi nhánh/Bưu cục

- Chi tiết Quy định tại Phụ lục 04 (Các tình huống khiếu nại, phân cấp)

### 3. Luồng vận hành

#### 3.1. Đối với vai trò là đơn vị chủ trì giải quyết khiếu nại:

- BGĐ Chi nhánh, Trưởng BC, NVVH, bưu tá căn cứ vào tính chất khiếu nại, có trách nhiệm tiếp nhận và phân cấp giải quyết theo quy định. Phối hợp với các phòng ban thuộc TCTy, các đơn vị trên toàn quốc giải quyết triệt để và phản hồi kết quả cuối cùng đến KH và đảm bảo KH hài lòng.
- Trưởng BC có trách nhiệm giám sát tiến độ xử lý khiếu nại, chất lượng giải quyết khiếu nại, đảm bảo đúng quy định và KH hài lòng.

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIỆT TEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 6/13

- Các vụ việc phức tạp, thời gian xử lý kéo dài hoặc phải chuyển tiếp nhiều đơn vị xử lý, tiến độ xử lý có nguy cơ chậm muộn từ các đơn vị tham gia phối hợp, thông báo TTVH để định hướng xử lý kịp thời.
- Các vụ việc có nguy cơ gây khủng hoảng truyền thông: thực hiện theo đúng *Quy trình tiếp nhận, giải đáp Khách hàng và giám sát phản ánh số 116/QT-VTPost ban hành ngày 03/02/2023*.
- Các vụ việc lợi dụng kẽ hở của VTP để trục lợi hoặc trong quá trình giải quyết có liên quan đến cơ quan pháp luật như tòa án, hình sự, luật sư, công an, ... báo cáo trực tiếp các cơ quan chuyên môn P.PC, TTVH, P.DVKH, để có hướng giải quyết và thống nhất quan điểm chung TCTy.
- TTVH giám sát toàn trình quá trình giải quyết tất cả các khiếu nại của KH bao gồm tiến độ, kết quả giải quyết từng khâu, kết quả cuối cùng phản hồi KH. Trong quá trình giám sát khi phát hiện sai phạm có trách nhiệm lập biên bản đơn vị vi phạm theo đúng quy trình nghiệp vụ.

### **3.2. Đối với vai trò tham gia vào các khâu trong chu trình giải quyết khiếu nại**

- Tiếp nhận và phối hợp giải quyết khiếu nại của KH trong thời gian quy định. Đảm bảo tổng thời gian giải quyết khiếu nại của 1 bản ghi khiếu nại phải đạt tiến độ chung.
- 100% phản ánh của KH qua các kênh tiếp nhận (khiếu nại trực tiếp, qua tổng đài, qua kênh Digital, qua mạng xã hội...), thì đơn vị tiếp nhận khiếu nại gửi thông tin trực tiếp đến đơn vị xử lý khiếu nại theo định hướng của TTVH, TTVH có trách nhiệm điều hành xử lý.
- Trường hợp khó, không xử lý được ngoài việc thông tin cho đơn vị gốc, báo cáo phòng ban chuyên môn liên quan cấp Vùng/TCTy để có phương án kịp thời.

### **3.3. Đối với các phòng ban thuộc TCTy, Chi nhánh:**

- Định hướng, hỗ trợ, điều hành đơn vị giải quyết triệt để tất cả các vấn đề phát sinh của khách hàng.
- Từ hiện tượng lỗi thực hiện khoanh vùng, phân tích nguyên nhân gốc để tìm ra giải pháp xử lý trên diện rộng, có tính hệ thống.

## **VI. PHẠM VI TIẾP NHẬN - GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:**

### **- Đối với Bưu cục:**

+ Tiếp nhận và xử lý các khiếu nại của KH liên quan đến bưu gửi thuộc phạm vi xử lý của đơn vị. Nhân viên bưu tá, NVVH có trách nhiệm xử lý, cập nhật kết quả lên phần mềm và phản hồi kết quả cuối cùng đến KH theo đúng quy định.

+ Bưu tá, nhân viên vận hành không xử lý được báo cáo trường hợp bưu cục để xử lý, trường hợp trường hợp bưu cục không xử lý được quá 60 phút kể từ khi khiếu nại phát sinh thì báo cáo Phó Giám đốc phụ trách chất lượng của Chi nhánh, trường hợp cần phòng ban TCTy hỗ trợ xử lý báo cáo các phòng ban chức năng và Phó Tổng giám đốc chuyên trách.

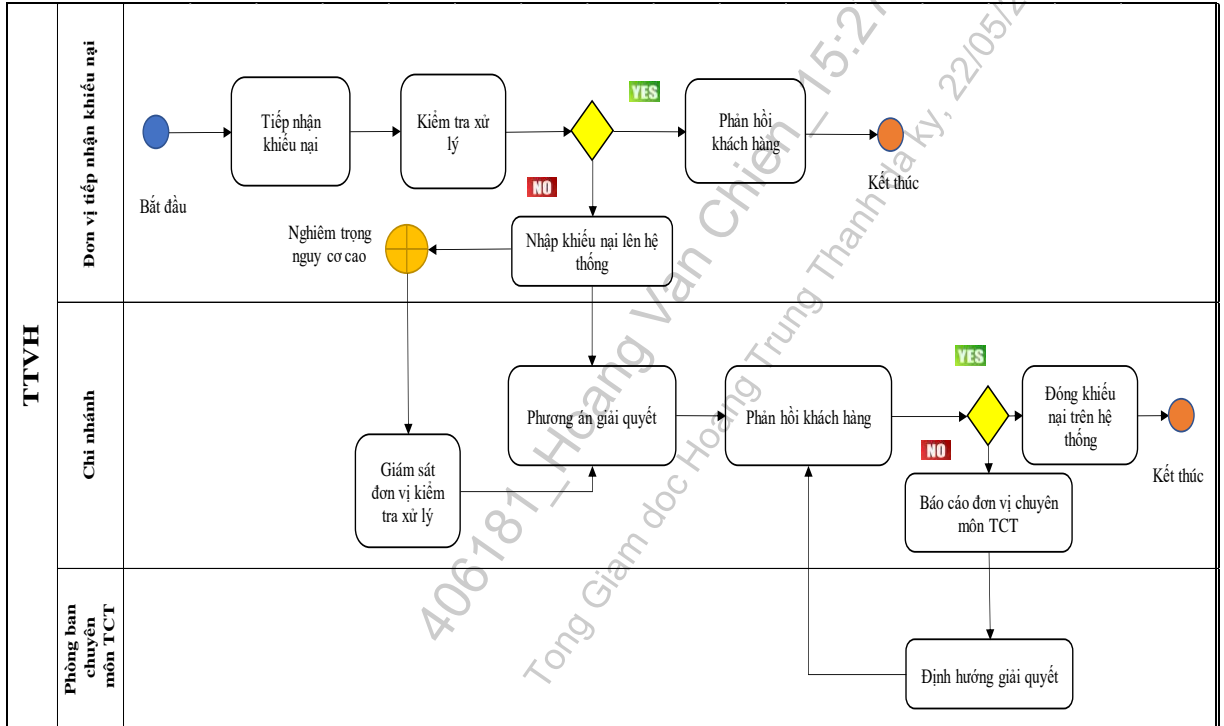
- **Đối với LOG:** Tiếp nhận khiếu nại yêu cầu phân loại và xử lý cử đầu mỗi tiếp nhận, theo dõi, xử lý và phản hồi đến khách hàng nhận tin khiếu nại. 100% khiếu nại không được đẩy về đơn vị khi đích đến chưa nhận được bưu gửi. Hạn chế các khâu của LOG gọi cho KH,

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIỆTTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 7/13

đơn vị tiếp nhận đầu tiên của LOG phải nắm và cập nhật được thời gian dự kiến bưu gửi sẽ đến, và tiếp tục điều hành kết nối đến các khâu tiếp theo.

## VII. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

### 1. Lưu đồ:



### 2. Diễn giải lưu đồ:

Hoạt động	Mô tả chi tiết	Thực hiện	Đầu vào	Đầu ra
Tiếp nhận khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Tiếp nhận khiếu nại</u>: KH phản ánh, khiếu nại qua các kênh tiếp nhận tại TCTy: Tổng đài 19008095; AppViettelpost; Web Viettelpost.vn; Viettelpost.com.vn; Fanpage; Email; Bưu cục đã cập nhật lên hệ thống PM VTP</li> <li>- <u>Phân loại khiếu nại</u>: NVXL tiếp nhận khiếu nại trên hệ thống theo thời gian quy định. Thực hiện phân loại và sắp xếp thời gian xử lý căn cứ vào mức độ ưu tiên về đối tượng KH, loại hình dịch vụ, trạng thái khiếu nại được quy định tại <i>PL02 – Quy định thời gian giải quyết khiếu nại</i>.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Đối với khiếu nại vượt cấp, MXH, nhóm KH đặc thù: Trưởng BC có trách nhiệm tiếp nhận và trực tiếp xử lý hoặc định hướng xử lý.</li> <li>▪ Đối với khiếu nại còn lại: Bưu tá, NVVH có trách nhiệm tiếp nhận.</li> </ul> </li> <li>- <u>Báo nhận khiếu nại</u>: Sau khi phân loại khiếu nại, NVXL có trách nhiệm báo nhận khiếu nại đến KH:</li> </ul>	NV VH/ Trưởng Bưu	Phản ánh/ Khiế u nại của KH	Phân loại và báo nhận khiếu nại



	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 8/13

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Đối tượng và thời gian báo nhận: Thực hiện theo <i>PL02 – Quy định thời gian giải quyết khiếu nại</i>.</li> <li>➢ Nội dung báo nhận: Thực hiện theo <i>PL06 – Hướng dẫn happycall giải quyết khiếu nại</i>.</li> <li>▪ Nếu KH đồng ý → Cảm ơn KH, kết thúc cuộc gọi, ghi nhận kết quả báo nhận lên hệ thống theo <i>PL05 - Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại</i>.</li> <li>▪ Nếu KH không đồng ý → Thuyết phục KH về thời gian cần để xử lý. Trường hợp KH gay gắt vẫn không đồng ý, tiếp nhận và báo cáo cấp trên quản lý trực tiếp xin phương án giải quyết khẩn.</li> <li>▪ Nếu KH yêu cầu cung cấp thời gian phản hồi cụ thể → Cung cấp thời gian dự kiến theo quy định trong <i>PL02 – Quy định thời gian giải quyết khiếu nại</i>. Lưu ý: NVXL phải thực hiện đúng nguyên tắc “Giữ lời hứa” và quy định “Gia hạn khiếu nại”.</li> <li>➢ Sau khi happycall báo nhận, NVXL thực hiện cập nhật kết quả báo nhận lên hệ thống theo <i>PL05 - Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại</i>.</li> </ul>			
Kiểm tra xử lý và phản hồi KH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NVXL căn cứ vào phân loại KH, loại hình dịch vụ, mức độ khiếu nại, nội dung hàng hóa để xác định mức độ ưu tiên xử lý. Mức độ ưu tiên theo trình tự như sau:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Theo phân loại KH: Ưu tiên xử lý từ nhóm cao đến nhóm thấp <i>PL03 – Quy định ứng xử đối với KH đặc thù</i>.</li> <li>▪ Theo dịch vụ: Hòa tốc, hẹn giờ.</li> <li>▪ Theo nội dung hàng hóa: Hồ sơ thầu, hàng lạnh, trái cây, vacxin, hàng ứng cứu thông tin, hàng cứu trợ, hàng giá trị cao.</li> <li>▪ Theo mức độ khiếu nại: HOT</li> </ul> </li> <li>- Sau khi xác định mức độ ưu tiên xử lý, NVXL kiểm tra tình trạng đơn hàng, khoanh vùng phạm vi, xác định phương án và tiến hành xử lý hoặc phối hợp với các đơn vị xử lý cho KH trong khung thời gian quy định <i>PL02 – Quy định thời gian giải quyết khiếu nại</i>.                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trường hợp xử lý được ngay tại đơn vị (khiếu nại có cơ sở): Sau khi xử lý thành công, NVXL phản hồi kết quả đến KH qua hình thức happycall.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nếu KH đồng ý: Ghi nhận kết quả xử lý trên hệ thống gồm nguyên nhân phát sinh khiếu nại, hướng xử lý, kết quả xử lý, kết quả phản hồi KH và đóng khiếu nại theo quy định <i>PL05 - Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại</i>.</li> <li>✓ Nếu KH không đồng ý: Trong quá trình xử lý nếu chưa đạt được thỏa thuận với KH hoặc KH yêu cầu bồi thường cần phải đàm phán, thương lượng, KH yêu cầu tiếp xúc giải quyết khiếu nại trực tiếp hoặc yêu cầu phúc đáp bằng văn bản; NVXL</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	NV VH/ Trưởng BC	KN đã được phân loại xử lý trên hệ thống	Kết quả xử lý: ▪ Nếu xử lý được → Đóng KN ▪ Nếu không xử lý được hoặc KH không đồng ý kết quả xử lý → Báo cáo xin ý kiến cấp trên

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIỆT TEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 9/13

	<p>thực hiện báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên quản lý trực tiếp để có phương án giải quyết dứt điểm. Căn cứ vào từng cấp xử lý mà thực hiện tăng cấp báo cáo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trường hợp không xử lý ngay tại đơn vị mà phải phối hợp với phòng ban chuyên môn TCTy, Vùng/Chi nhánh khác, nếu phối hợp không thành công hoặc bản ghi khiếu nại có nguy cơ chậm muộn trong khi chưa có tiến trình xử lý từ các đơn vị khác hoặc chưa có kết quả cuối cùng: NVXL có trách nhiệm báo cáo xin ý kiến cấp quản lý trực tiếp định hướng xử lý. Căn cứ vào từng cấp xử lý mà thực hiện tăng cấp báo cáo.</li> <li>- <b>Gia hạn khiếu nại:</b> NVXL thực hiện gia hạn khiếu nại trong trường hợp cần thêm thời gian phối hợp xử lý. <i>Hình thức gia hạn:</i> thực hiện happycall KH xin gia hạn thời gian giải quyết khiếu nại theo PL06 – <i>Hướng dẫn happycall giải quyết khiếu nại</i> và chỉ thực hiện gia hạn khi được sự đồng ý của KH theo PL05 - <i>Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại</i>.</li> <li>- Thời gian báo cáo xin ý kiến cấp trên: thời gian báo cáo cấp trên không được vượt quá 30% thời lượng giải quyết khiếu nại toàn trình để đảm bảo đủ thời gian cho các khâu sau tiếp tục giải quyết.</li> </ul>			
Vùng/ CN đưa ra phương án giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BGD Vùng/Chi nhánh căn cứ vào tiến trình xử lý để đưa ra phương án giải quyết và định hướng ứng xử KH.</li> <li>▪ Trường hợp KH khiếu nại qua MXH, KH khiếu nại vượt cấp đến Ban TGD TD/TCTy, KH đặc thù: BGD Vùng/Chi nhánh trực tiếp chỉ đạo giải quyết.</li> <li>▪ Trường hợp trong quá trình giải quyết khiếu nại, nhận định sự việc liên quan đến cơ quan pháp luật, báo chí, phương tiện truyền thông có nguy cơ gây khủng hoảng truyền thông, thực hiện báo cáo phòng ban chuyên môn TCTy để thống nhất phương án xử lý và định hướng giải đáp KH trên toàn hệ thống (<i>Quy trình tiếp nhận, giải đáp Khách hàng và giám sát phản ánh, mã hiệu 116/QT-VTPost ban hành ngày 03/02/2023</i>). Hình thức báo cáo: Điện thoại trực tiếp và gửi văn bản qua email/trình ký Voffice.</li> <li>▪ Trường hợp vụ việc khó, không có hướng giải quyết, cần sự hỗ trợ từ cấp TCTy: Thực hiện chuyển yêu cầu đến chuyên quản Vùng/CN thuộc TTVH, PC (nếu cần). Hình thức: email. Thời gian chuyển yêu cầu: Không vượt quá 60% tổng thời lượng giải quyết khiếu nại toàn trình để đảm bảo đủ thời gian cho các khâu sau tiếp tục giải quyết.</li> <li>▪ Tại từng cấp xử lý theo phân cấp giải quyết khiếu nại, trong trường hợp không xử lý được, đơn vị làm báo cáo chuyển cấp lên Phòng ban liên quan.</li> </ul>	BGD Vùng/C N, PVH Vùng/C N	PA/ KN chưa xử lý được hoặc KH chưa đồng ý	Phươn g án xử lý

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 10/13

Cấp TCTy định hướng giải quyết	<p>Sau khi tiếp nhận yêu cầu của đơn vị, định hướng phương án giải quyết và hướng dẫn đơn vị thực hiện cho đến khi KH nhận được kết quả cuối cùng.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp liên quan đến phòng ban trực tiếp xử lý: Giải quyết và phản hồi kết quả cho đơn vị trong khung thời gian quy định.</li> <li>Trường hợp liên quan đến nhiều đơn vị tham gia giải quyết: Phòng ban chuyên môn tiếp nhận đầu vào có trách nhiệm điều hành, điều phối để có kết quả cuối cùng phản hồi đơn vị trả kết quả cho KH (đầu ra).</li> <li>Trường hợp sự việc liên quan đến cơ quan pháp luật, truyền thông, báo chí, bộ sở ban ngành. ...: Phòng ban chuyên môn TCTy có trách nhiệm báo cáo Ban TGD TCTy, xin ý kiến chỉ đạo phương án giải quyết, hướng dẫn đơn vị và định hướng giải đáp KH trên toàn TCTy.</li> </ul>	Phòng ban chuyên môn TCTy	Khiếu nại cần định hướng giải quyết từ cấp TCTy	Phương án xử lý và định hướng giải đáp KH.
Đóng khiếu nại/Lưu hồ sơ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện đóng khiếu nại trên hệ thống theo hướng dẫn tại <i>PL05 - Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại.</i></li> <li>NV tiếp nhận khiếu nại trực tiếp phản hồi kết quả đến KH. Bản ghi khiếu nại chỉ được đóng khi KH nhận được kết quả cuối cùng, đồng ý với kết quả xử lý. Bản ghi khiếu nại chỉ được xem là “Hoàn thành” khi KH hài lòng với kết quả sau xử lý.</li> <li>Thực hiện lưu hồ sơ:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Đối với các vụ việc liên quan đến đền bù: Phiếu gửi bản photo (nếu có), biên bản làm việc với KH, giấy tờ chứng minh giá trị bưu gửi (hóa đơn bán hàng, hợp đồng mua bán, chứng từ chuyển khoản mua hàng hóa) ...</li> <li>Đối với các vụ việc gửi thư phúc đáp: Thư phúc đáp KH đã được phê duyệt theo phân cấp.</li> <li>Đối với các vụ việc làm việc trực tiếp với KH để giải quyết: Biên bản làm việc với KH. Hoặc trường hợp không gặp trực tiếp mà giao dịch qua điện thoại (callog), mail, zalo, tin nhắn thì yêu cầu có xác nhận kết quả của khiếu nại bằng mail, zalo, tin nhắn SMS của khách hàng</li> </ul> </li> <li>TTVH thực hiện kiểm soát và chế tài đối với các trường hợp vi phạm quy định giải quyết khiếu nại về tiến độ và chất lượng.</li> </ul>	NVVH/Trưởng Bưu cục	PA/K N đã được xử lý thành công	PA/K N đã đóng trên hệ thống

### 3. Quy định về chế độ báo cáo

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 11/13

Đơn vị	Tên báo cáo	Nội dung	Hình thức báo cáo	Thời gian
Công ty thành viên, các Trung tâm, Chi nhánh	Báo cáo tình hình chất lượng dịch vụ đơn vị qua các kênh phản ánh theo ngày	<b>Khiếu nại ngày N:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Số lượng khiếu nại phát sinh trong ngày (tính từ 00h ngày N đến 16h ngày N), so sánh với ngày N-1.</li> <li>Khiếu nại tập trung vào Bưu cục nào</li> <li>Nguyên nhân tăng/ giảm.</li> <li>Hành động của CN</li> </ul> <b>Tiến độ GQKN ngày N</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mục tiêu CN đề ra</li> <li>Tiến độ xử lý các KN tồn ngày N-1 trở về trước</li> <li>Tiến độ xử lý KN phát sinh ngày N</li> <li>Nguyên nhân không đảm bảo tiến độ</li> <li>Hành động và cam kết của CN</li> </ul>	Báo cáo: Quản lý chất lượng Chi nhánh, gửi chuyên quản TTVH qua mail hoặc Zalo	Trước 19h00 hàng ngày
	Báo cáo tình hình chất lượng dịch vụ đơn vị qua các kênh phản ánh theo tuần/ tháng,...	- Kết quả thực hiện các chỉ tiêu KPIs: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tỷ lệ xử lý khiếu nại trong hạn thực tế/ khách quan.</li> <li>Tỷ lệ xử lý khiếu nại thành công ngay lần đầu tương tác.</li> <li>Tỷ lệ xử lý khiếu nại thành công</li> </ul> - Đánh giá hiệu quả các giải pháp khắc phục tình hình chất lượng dịch vụ tại đơn vị đã đề xuất trong báo cáo trước. <ul style="list-style-type: none"> <li>Xác định đơn vị có vấn đề về chất lượng cần điều hành (80% vấn đề chất lượng do đơn vị gây ra).</li> <li>Xác định nguyên nhân dẫn đến việc không đạt chỉ tiêu.</li> <li>Đưa ra các chương trình hành động đối với từng đơn vị yếu, từng chỉ tiêu không đạt KPIs.</li> <li>Đề xuất đối với phòng ban chức năng: về mặt hệ thống, chính sách, công cụ dụng cụ, hành trình kết nối.</li> </ul>	- Báo cáo tuần: ký GDCN gửi chuyên quản TTVH qua email - Báo cáo tháng: Văn bản trình ký GDCN qua hệ thống Voffice	BC tuần: trước 16h ngày thứ 7 hàng tuần. -BC tháng: trước 16h ngày 3 tháng N+1

#### 4. Quy định chế tài

##### 4.1 Quy định chung:

- TTVH là cơ quan chuyên môn thực hiện giám sát chỉ số KPIs chất lượng và phân tích nguyên nhân quá hạn bản ghi.
- Phòng DVKH kiểm tra xác suất chất lượng sau giải quyết khiếu nại. Căn cứ quy chế, chế tài, kết quả xử lý khiếu nại, chất lượng xử lý khiếu nại, lỗi vi phạm, mức độ vi phạm... của đơn vị, cá nhân, DVKH lập danh sách cá nhân vi phạm.
- BGD CN có trách nhiệm xử lý các lỗi vi phạm như sau:
  - + Nhân viên vi phạm lỗi nghiệp vụ bị phạt thẻ theo từng lỗi vi phạm.
  - + Quy đổi 2 thẻ vàng bằng 1 thẻ đỏ.

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 12/13

+ Cá nhân bị phạt 1 thẻ đỏ trong tháng thì hạ 1 bậc Ki, cá nhân bị phạt 2 thẻ đỏ trong tháng hoặc liên tiếp 2 tháng bị thẻ đỏ thì xét Ki tháng loại D.

#### 4.2 Chi tiết hạng mục chế tài:

TT	Phân loại	Chế tài	Ghi chú
<b>1</b>	<b>Giải quyết khiếu nại chậm tiến độ</b>		
	- Khiếu nại vượt cấp. - Nhóm KH đặc thù.	Thẻ đỏ	
	- Khiếu nại còn lại	Thẻ vàng	
<b>2</b>	<b>Ghi nhận kết quả và tiến trình xử lý sai quy định</b>		
	- Không cập nhật tiến trình xử lý	Thẻ vàng	
	- Chuyển khiếu nại không đúng quy định (BC sai phạm nhưng lại chuyển khiếu nại về đơn vị khác xử lý).	Thẻ vàng	
	- Không cập nhật đầy đủ nguyên nhân và kết quả xử lý cuối cùng.	Thẻ vàng	
	- Ghi nhận tiến trình xử lý hoặc kết quả xử lý sai, không đúng thực tế, không đầy đủ thông tin.	Thẻ vàng	
<b>3</b>	<b>Gia hạn khiếu nại sai quy định</b>		
	- Chọn lý do gia hạn không đúng với thực tế	Thẻ vàng	
	- Gia hạn khiếu nại ảo: Không gọi KH xin gia hạn nhưng gia hạn/ KH không đồng ý cho gia hạn nhưng gia hạn/ KH cho gia hạn thời gian ngắn nhưng gia hạn trên hệ thống thời gian dài.	Thẻ đỏ	
<b>4</b>	<b>Đóng khiếu nại sai quy định</b>		
	- Đóng khiếu nại ảo: Chưa xử lý xong nhưng đóng khiếu nại/ KH không đồng ý với kết quả xử lý nhưng đóng khiếu nại/ Tự ý liên hệ KH xin đóng khiếu nại và đóng trên hệ thống.	Thẻ đỏ	
<b>5</b>	<b>Vi phạm chế độ báo cáo ngày/ tuần/ tháng</b>		
	- Báo cáo ngày gửi chậm muộn	Thẻ vàng	
	- Không thực hiện báo cáo ngày - Báo cáo tuần/ tháng gửi chậm muộn	Thẻ vàng	
	- Không thực hiện báo cáo tuần	Thẻ vàng	
	- Không thực hiện báo cáo tháng	Thẻ vàng	

#### - Đối với đơn vị không hoàn thành chỉ tiêu, để xảy ra sai phạm:

- Trường đơn vị có cá nhân bị thẻ đỏ yêu cầu đào tạo lại nghiệp vụ nhân viên và có cam kết bảo lãnh, trường hợp đơn vị có cá nhân bị xử lý chấm dứt hợp đồng do vi phạm lỗi nghiệp vụ đề nghị xử lý cách chức trường đơn vị.
- Ban giám đốc chi nhánh có từ 2 đơn vị trở lên bị xử lý hình thức chấm dứt hợp đồng do vi phạm lỗi nghiệp vụ đề xuất xử lý khiển trách cá nhân phụ trách.

	<b>TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.VTPost.TTVH.01
	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI</b>	Ngày có hiệu lực: 01/06/2023
		Ngày hết hiệu lực: 01/06/2028
		Lần ban hành: 03
		Trang: 13/13

- + 2 tháng liên tiếp Chi nhánh không đạt KPIs xử lý: hạ 1 bậc Ki của tháng thứ 2 vi phạm.
- + 3 tháng liên tiếp Chi nhánh không đạt KPIs xử lý: kỷ luật Trưởng bưu cục, NVVH; phê bình GĐCN.
- + Đối với YC/KN khách hàng đã phản ánh đến các đơn vị nhưng không xử lý hoặc xử lý không triệt để, không báo cáo cấp trên theo đúng quy định dẫn đến KH phản ánh vượt cấp đến Ban Tổng Giám đốc Tập đoàn/ Tổng công ty:
  - ✓ 1 phản ánh/ tháng: Hạ 1 bậc KI cá nhân sai phạm/1 lần vi phạm.
  - ✓ 2 phản ánh/ người/tháng: KI D cá nhân sai phạm, hạ 1 bậc KI TBC/1 cá nhân vi phạm và trừ 02 điểm thi đua của Chi nhánh trong tháng vi phạm.
  - ✓ Từ 3 phản ánh/ tháng: Kỷ luật nhân viên trực tiếp xử lý, KI D chỉ huy đơn vị đồng thời hạ 01 bậc thi đua của Chi nhánh trong tháng vi phạm.
- + Đối với YC/KN KH phản ánh lên Mạng xã hội hoặc các phương tiện truyền thông đại chúng, ảnh hưởng đến thương hiệu Viettel Post: trừ 03 điểm thi đua của Chi nhánh trong tháng vi phạm và đơn vị vi phạm trực tiếp KI D.

## 5. Biểu mẫu, phụ lục

Stt	Tên văn bản	Mã phụ lục
1	Tóm tắt quy trình giải quyết khiếu nại	PL01
2	Quy định thời gian giải quyết khiếu nại	PL02
3	Quy định ứng xử đối với KH đặc thù	PL03
4	Các tình huống khiếu nại, phân cấp điều hành, xử lý	PL04
5	Hướng dẫn tiếp nhận - xử lý - đóng - gia hạn khiếu nại	PL05
6	Hướng dẫn happycall giải quyết khiếu nại	PL06
7	Hướng dẫn phúc đáp và báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại	PL07
8	Hướng dẫn tiếp xúc trực tiếp và viết biên bản làm việc	PL08