

Số: 04.08012020/QĐDTHN

Hà Nội, ngày 08 tháng 01 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Quy định tiếp nhận, giải quyết khiếu nại dịch vụ chứng thư số công cộng

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CP HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP VÀ ĐẦU TƯ HN

- Căn cứ vào Luật Lao động của Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam
- Căn cứ vào quy chế hoạt động và quy chế nội bộ của Công ty Cổ phần Hỗ trợ Doanh nghiệp và Đầu tư HN
- Căn cứ Giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng số 389/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 17 tháng 09 năm 2019;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Quy định tiếp nhận, giải quyết khiếu nại dịch vụ chứng thư số công cộng.

Điều 2. Quy định tiếp nhận, giải quyết khiếu nại dịch vụ chứng thư số công cộng kèm theo Quyết định này.

Điều 3. Các phòng ban liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VP, VT

CÔNG TY CP HỖ TRỢ DOANH
NGHIỆP VÀ ĐẦU TƯ HN



TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC
Trần Thị Nga

QUY TRÌNH VỀ VIỆC XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

1. Mục đích của việc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng:

- Nhằm chuẩn hoá quy trình tiếp nhận - xử lý và giải quyết khiếu nại.
- Tạo sự rõ ràng, minh bạch cho khách hàng – các bộ phận xử lý để quá trình diễn ra thuận lợi nhanh chóng nhất, đảm bảo quyền và nghĩa vụ của cả khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ.
- Tạo cơ sở, bằng chứng và lịch sử giải quyết khi có các tranh chấp xảy ra.
- Báo cáo cơ quan chức năng Nhà nước khi cần.

2. Các bước tiếp nhận - xử lý

Bước 1 : Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại từ khách hàng.

- NC-CA chỉ tiếp nhận các yêu cầu khiếu nại từ phía khách hàng khi khách hàng thông báo bằng email/văn bản chính thức có sự xác nhận của người đại diện hợp pháp tương ứng thuê bao đang khiếu nại đã đăng ký sử dụng dịch vụ của NC-CA.
- Nhân viên tiếp nhận yêu cầu khiếu nại từ phía khách hàng có trách nhiệm ghi nhận chính xác thời gian, yêu cầu từ khách hàng để chuyển cho bộ phận thẩm định – phê duyệt xử lý.
- Lập hồ sơ về việc có yêu cầu khiếu nại từ phía khách hàng, chuyển văn bản khiếu nại của khách hàng (đã có xác nhận của người đại diện hợp pháp tương ứng thuê bao khách hàng đang khiếu nại) cho bộ phận quản lý hồ sơ để lưu giữ (khi chuyển hồ sơ cho bộ phận hồ sơ phải có biên bản bàn giao hồ sơ và phải có xác nhận giao - nhận).
- Thông báo cho khách hàng về việc đã tiếp nhận yêu cầu khiếu nại từ phía khách hàng.

Bước 2 : Xử lý yêu cầu khiếu nại của khách hàng

- Bộ phận thẩm định – phê duyệt xác minh yêu cầu khiếu nại của khách hàng.
- + Trường hợp yêu cầu khiếu nại của khách hàng là xác đáng, đúng sự thật, cần lên ngay phương án xử lý, đồng thời thông báo cho khách hàng về phương án - thời gian xử lý khiếu nại cho khách hàng.



+ Trường hợp yêu cầu khiếu nại của khách hàng là không đúng/không phù hợp/hoặc mức độ của trường hợp này là khách hàng chưa hiểu rõ, hiểu đúng, thông báo lại cụ thể và hướng dẫn xử lý cho khách hàng.

- Sau khi xác minh yêu cầu khiếu nại của khách hàng, bộ phận thẩm định – phê duyệt đánh giá mức độ nghiêm trọng trong yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

+ **Với các khiếu nại liên quan đến vấn đề sử dụng, kỹ thuật:** bộ phận thẩm định – phê duyệt chuyển ngay yêu cầu cho bộ phận kỹ thuật liên hệ khách hàng để xử lý. Bộ phận kỹ thuật có trách nhiệm xử lý, khắc phục yêu cầu cho khách hàng trong thời gian không quá 90 phút. Đối với các trường hợp cần nhiều thời gian hơn, bộ phận kỹ thuật cần lập phương án xử lý, thời gian xử lý và thông báo ngay tới khách hàng.

+ **Với các khiếu nại liên quan đến vấn đề thanh toán - hợp đồng:** kết hợp với bộ phận kế toán để xử lý ngay cho khách hàng. Thời hạn xử lý không quá 48 tiếng.

+ **Với các khiếu nại liên quan đến vấn đề pháp lý:** cần xác định rõ tính chất/mức độ nghiêm trọng, báo cáo ngay với ban giám đốc để có phương án xử lý.

- Toàn bộ quá trình xử lý/ phối hợp xử lý phải được cập nhật trên hệ thống nội bộ, cập nhật toàn bộ hồ sơ, giấy tờ liên quan của từng khách hàng cụ thể.

Bước 3. Hoàn tất quy trình khiếu nại

- Thông báo cho khách hàng về việc giải quyết hoàn tất khiếu nại của khách hàng.

- Cập nhật hồ sơ, quá trình giải quyết, báo cáo ban giám đốc công ty.

- Thông báo cho các bộ phận liên quan và khoá lại quy trình giải quyết khiếu nại cho khách hàng này.

Quy trình xử lý khiếu nại của khách hàng được áp dụng kể từ ngày 08/01/2020.

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu VP

CÔNG TY CỔ PHẦN HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP



TỔNG GIÁM ĐỐC
Trần Thị Nga