

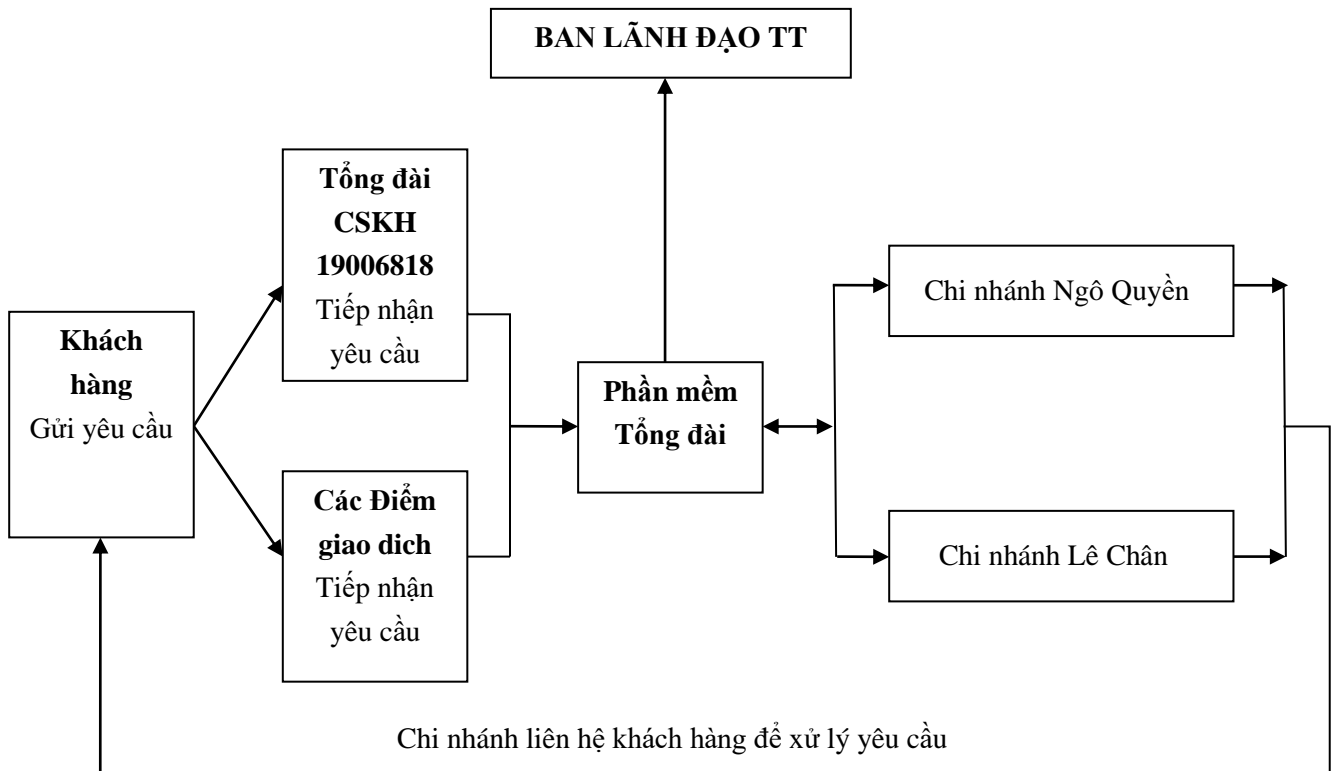


## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

### I. Các phòng ban, đơn vị và chức năng nhiệm vụ:

- Ban Lãnh đạo Trung tâm:** Chịu trách nhiệm quản lý hoạt động kinh doanh của Trung tâm Truyền hình cấp EG.
- Tổng đài Chăm sóc khách hàng 19006818:** Thực hiện tiếp nhận yêu cầu (bao gồm: đăng ký lắp mới, bảo hành, ý kiến phản ánh) của khách hàng qua tổng đài 19006818. Thời gian làm việc từ 07h00 đến 22h00.
- Các chi nhánh Truyền hình cáp:**
  - + **Bộ phận giao dịch tại chi nhánh:** Thực hiện tiếp nhận trực tiếp yêu cầu (bao gồm: đăng ký lắp mới, bảo hành, ý kiến phản ánh) của khách hàng tại điểm giao dịch. Thực hiện xử lý thông tin chuyển cho bộ phận kỹ thuật trực tiếp tại chi nhánh.
  - + **Bộ phận kỹ thuật tại chi nhánh:** Thực hiện lắp đặt, bảo hành theo yêu cầu của khách hàng.
  - + **Trưởng chi nhánh:** Thực hiện quản lý công việc chung của chi nhánh. Trực tiếp xử lý các ý kiến phản ánh, khiếu nại (nếu có) của khách hàng tại chi nhánh. Báo cáo kết quả công việc tại chi nhánh cho Ban lãnh đạo Trung tâm.

### II. Sơ đồ quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng



### **III. Hướng dẫn thực hiện quy trình:**

- Bộ phận Tổng Đài và Bộ phận giao dịch tại chi nhánh: Thực hiện tiếp nhận yêu cầu của khách hàng qua đầu số 19006818 hoặc trực tiếp tại điểm giao dịch. Nhập nội dung yêu cầu của khách hàng lên phần mềm CSKH-EG, phân bổ cho chi nhánh quản lý địa bàn.
- Chi nhánh quản lý: Tiếp nhận yêu cầu trên phần mềm CSKH-EG và chuyển thông tin yêu cầu xử lý cho bộ phận Kỹ thuật chi nhánh hoặc Trưởng chi nhánh. Trưởng chi nhánh sẽ trực tiếp xử lý các trường hợp khiếu nại của khách hàng (*nếu có*). Bộ phận kỹ thuật liên hệ khách hàng để xử lý yêu cầu lắp đặt hoặc bảo hành và cập nhật kết quả xử lý lên phần mềm CSKH-EG.
- Bộ phận Tổng Đài căn cứ kết quả xử lý yêu cầu cập nhật trên phần mềm CSKH-EG để thực hiện gọi điện chăm sóc khách hàng, đánh giá kết quả báo cáo Lãnh đạo Trung tâm.
- Lãnh đạo trung tâm có thể truy cập phần mềm để kiểm tra thông tin khách hàng yêu cầu và tình trạng, kết quả công việc.