

# QUY TRÌNH TRỢ GIÚP – XỬ LÝ KHIẾU NẠI

## 1. Quy trình

**Bước 1:** Khách hàng có thể khiếu nại, thắc mắc các vấn đề liên quan đến dịch vụ qua văn bản, email, điện thoại hoặc trực tiếp tại CA2.

**Bước 2:** Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận.

**Bước 3:** Các vấn đề liên quan đến dịch vụ của CA2 và trong thời hiệu khiếu nại sẽ được tiếp nhận xử lý. Các vấn đề không liên quan đến dịch vụ của CA2 hoặc các vấn đề quá thời hiệu khiếu nại thì sẽ được thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

**Bước 4:** Các vấn đề có thể xử lý được ngay, đối với khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở CA2 thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ trả lời khách hàng trực tiếp đồng thời lập biên bản xử lý khiếu nại. Đối với khách hàng không khiếu nại trực tiếp mà qua các hình thức khác (như email, văn bản...) thì sẽ được trả lời qua văn bản hoặc email trong vòng 05 ngày làm việc.

**Bước 5:** Các vấn đề bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại không xử lý được ngay thì sẽ viết phiếu tiếp nhận xử lý khiếu nại gửi cho khách hàng.

**Bước 6:** Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại sau khi viết phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ phân loại và chuyển các bộ phận liên quan để điều tra làm rõ.

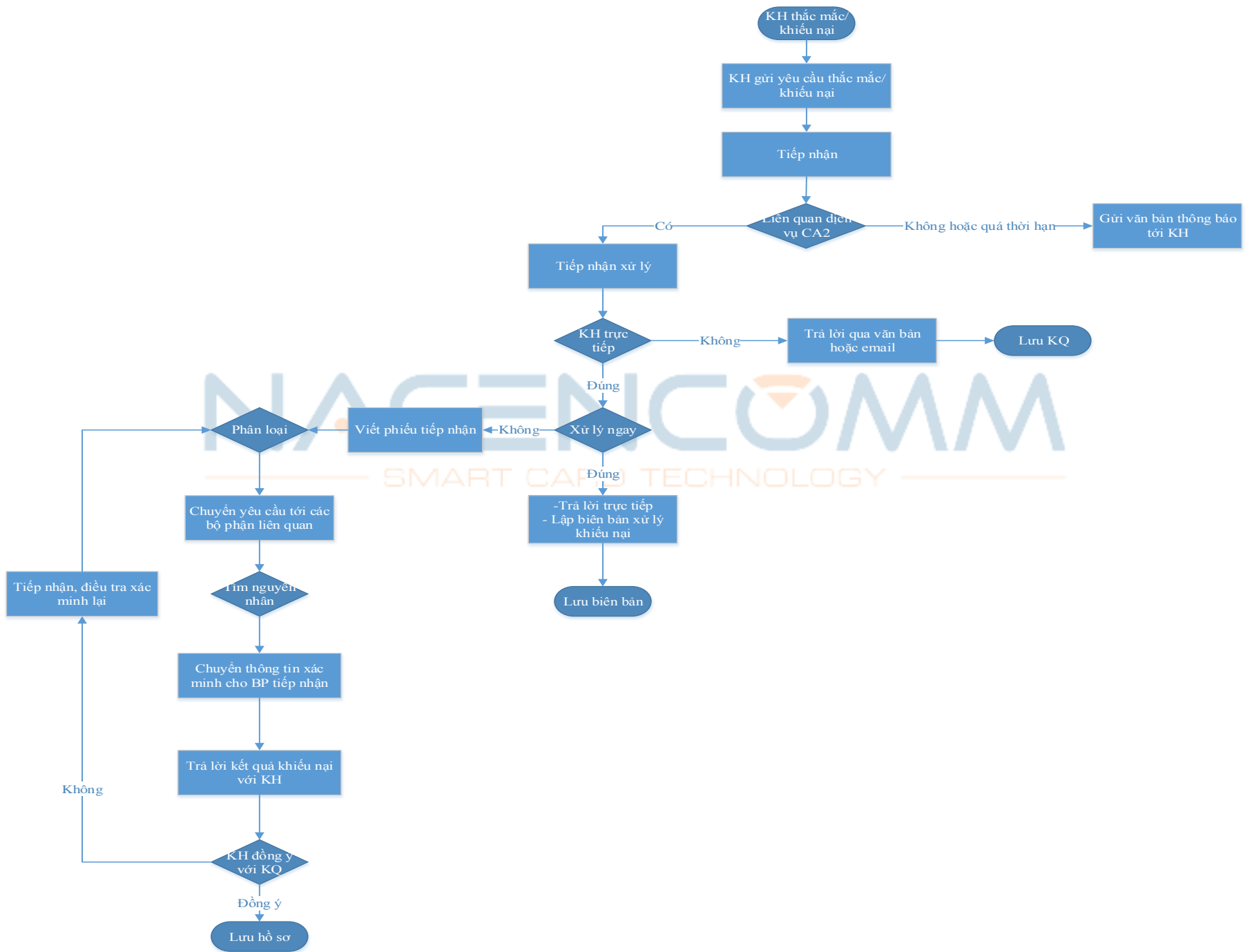
**Bước 7:** Các bộ phận liên quan điều tra và xác minh làm rõ, sau đó chuyển lại thông tin cho bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

**Bước 8:** Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời Khách hàng theo kết quả điều tra của các bộ phận liên quan trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày viết phiếu tiếp nhận khiếu nại.

**Bước 9:** Nếu Khách hàng đồng ý với kết quả trả lời thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ lưu hồ sơ và kết thúc.

**Bước 10:** Khách hàng có văn bản không đồng ý với kết quả trả lời thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận, điều tra xác minh lại và trả lời khách hàng.

## 2. Lưu đồ:



**3. Mẫu giấy yêu cầu trợ giúp – khiếu nại**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

**GIẤY YÊU CẦU TRỢ GIÚP - KHIẾU NẠI**

**Kính gửi: Công ty Cổ phần công nghệ thẻ NacenComm - Tổ chức chứng thực chữ ký số công cộng CA2**

Tên cá nhân/tổ chức doanh nghiệp: .....

.....

Mã số thuế: .....

Số CMND/Hộ chiếu (của người đại diện pháp luật).....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp:.....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Email:.....

Hiện đang sử dụng chứng thư số do quý Công ty cung cấp, nay kính đề nghị Công ty hỗ trợ giải quyết khiếu nại như sau:

Khiếu nại:.....

.....

Nội dung khiếu nại: .....

.....

.....

Tài liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có): .....

.....

.....

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về tính xác thực của những thông tin trên.

Ngày..... tháng..... năm.....

**Cá nhân/Đại diện tổ chức**

(ký và đóng dấu)