

Số: /QĐ- MOBIFONE

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng
(Ban hành lần 04)**

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-UBQLV ngày 22/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định số 1695/QĐ-MOBIFONE ngày 15/9/2020 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc ban hành Quy trình phối hợp cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại (ban hành lần 03);

Căn cứ Công văn số 2377/MOBIFONE-VP ngày 14/6/2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc hướng dẫn điều chỉnh/bổ sung viết tắt đơn vị;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Trãi nghiệm khách hàng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng (QT 7.2-04), Ban hành lần 04 áp dụng tại Tổng công ty Viễn thông MobiFone.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Các Ông (Bà) Trưởng các Phòng/Ban trực thuộc Tổng công ty, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Tổng công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng thành viên;
- Anh Cường – TGD (để b/c)
- Anh Nam - PTGD;
- KSV MobiFone;
- Lưu: VT, TNKH.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Bùi Sơn Nam

**QUY TRÌNH CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG**

*(Kèm theo Quyết định số/QĐ-MOBIFONE ngày ... tháng ... năm 2023
của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

I. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm đưa ra những quy định, thủ tục trong công tác giải đáp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng, đảm bảo các yêu cầu và khiếu nại của khách hàng được giải quyết có hiệu quả.
- Hướng dẫn các đơn vị phối hợp trong quá trình giải quyết.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

- Phục vụ cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại các dịch vụ viễn thông của MobiFone (không bao gồm khiếu nại liên quan đến dịch vụ giải pháp và dịch vụ số), Dịch vụ băng thông rộng (dịch vụ MobiFiber) dành cho các đơn vị liên quan của Tổng công ty Viễn thông MobiFone, nhân viên chăm sóc khách hàng, trả lời khách hàng, giao dịch viên, nhân viên AM/KAM.
- Mọi khiếu nại của khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ đều được áp dụng theo quy trình này.

III. CÁC TÀI LIỆU CÓ LIÊN QUAN:

TT	Tên tài liệu	Số ký hiệu	Ngày ban hành
1	Luật Viễn thông và các văn bản hướng dẫn thi hành	41/2009/QH12	23/11/2009
2	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	59/2010/QH12	01/7/2011
3	Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT Quy định về việc giải quyết khiếu nại của người sử dụng trong lĩnh vực thông tin và truyền thông	05/2011/TT-BTTTT	28/01/2011
4	Các văn bản pháp luật có liên quan khác.		

*** Ghi chú:** Trong trường hợp văn bản pháp luật có thay đổi, các quy định liên quan trong quy trình sẽ được áp dụng theo văn bản pháp luật hiện hành.

IV. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ NGỮ VIẾT TẮT:

4.1. Các thuật ngữ, định nghĩa:

- Yêu cầu: là những đề nghị của khách hàng (về dịch vụ, về cước phí, về vùng phủ sóng, về các chế độ chính sách...) mà những nhân viên tiếp nhận yêu cầu

(nhân viên trả lời khách hàng, nhân viên cửa hàng, Trung tâm dịch vụ, nhân viên thu cước...) có thể giải quyết ngay được, không phải chuyển sang bộ phận giải quyết khiếu nại để giải quyết.

- **Khiếu nại:** là sự không hài lòng và phàn nàn của khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà những nhân viên tiếp nhận yêu cầu không thể giải quyết được và phải chuyển cho bộ phận giải quyết khiếu nại giải quyết, bao gồm nhưng không giới hạn các nội dung liên quan đến vùng phủ sóng, chất lượng dịch vụ, cước phí, thái độ phục vụ của nhân viên...
- **Thời hiệu khiếu nại:** là khoảng thời gian mà các quy định về quyền khiếu nại về một vụ việc có hiệu lực áp dụng kể từ khi vụ việc do phát sinh, nếu quá thời hiệu như luật quy định thì người khiếu nại không có quyền khiếu nại.
- **Thời gian giải quyết khiếu nại**

4.2. Các từ ngữ viết tắt:

TT	Thuật ngữ và viết tắt	Giải thích
1	Tổng công ty	Tổng công ty Viễn thông MobiFone
2	TNKH	Trải nghiệm khách hàng
3	TLKH	Trả lời khách hàng
4	DVVT	Dịch vụ viễn thông
5	GPDVS	Giải pháp và dịch vụ số
6	GQKN	Giải quyết khiếu nại
7	CVQT	Chuyển vùng quốc tế
8	TC&QLKH	Tính cước và quản lý khách hàng.
9	Trung tâm TC&TK	Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone.
10	Trung tâm VTQT	Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone.
11	Trung tâm MDS	Trung tâm Dịch vụ số MobiFone.
12	Trung tâm CNTT	Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone
13	Đài 1090	Bộ phận trả lời khách hàng qua tổng đài chăm sóc khách hàng (18001090, 9090, 9393; 0904(5,8)144144, 0939144144).
14	AM/KAM	Nhân viên/ phụ trách đầu mối bán hàng, chăm sóc thuê bao khách hàng doanh nghiệp.

V. TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA CÁC ĐƠN VỊ:

5.1. Các Phòng Ban Tổng công ty:

5.1.1. Ban Trải nghiệm khách hàng:

- Theo dõi công tác trả lời khách hàng, công tác giải quyết khiếu nại tại các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực. Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm cải tiến và nâng cao chất lượng của các công tác này.
- Phối hợp Ban Dịch vụ viễn thông hướng dẫn các đơn vị giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến chính sách, nghiệp vụ dịch vụ viễn thông, dịch vụ MobiFiber, dịch vụ nội dung số do đơn vị chủ trì.

- Phối hợp Ban Giải pháp và dịch vụ số hướng dẫn các đơn vị giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan các chính sách sản phẩm dịch vụ giải pháp và dịch vụ số của đơn vị chủ trì (nếu có).
- Thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng từ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực. Trên cơ sở các ý kiến phản hồi, lập phương án đề xuất Lãnh đạo Tổng công ty quyết định việc khắc phục và cải tiến.

5.1.2. Ban Dịch vụ viễn thông:

- Phối hợp hướng dẫn các đơn vị xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại về chính sách sản phẩm, dịch vụ do Ban chủ trì xây dựng.
- Điều chỉnh các chính sách kinh doanh liên quan sản phẩm, dịch vụ để giảm thiểu khiếu nại của khách hàng và phù hợp với tình hình thị trường.

5.1.3. Ban Truyền thông:

- Phối hợp Ban Trải nghiệm khách hàng cung cấp, định hướng thông tin, hướng dẫn các đơn vị trả lời khách hàng các trường hợp phản ánh, khiếu nại qua các phương tiện truyền thông để đảm bảo thông tin thống nhất giữa truyền thông, trả lời khách hàng và giải quyết khiếu nại.

5.1.4. Ban Công nghệ:

- Chủ trì hướng dẫn, giám sát các đơn vị kỹ thuật xử lý phản ánh, khiếu nại liên quan tới kỹ thuật dịch vụ công nghệ thông tin cung cấp cho khách hàng, chất lượng mạng lưới, chất lượng dịch vụ.

5.2. Các đơn vị, bộ phận thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

Thông tin tiếp nhận và nội dung giải quyết khiếu nại của khách hàng/toàn bộ quá trình phối hợp với các đơn vị để giải quyết khiếu nại của khách hàng về dịch vụ của MobiFone (dịch vụ viễn thông, dịch vụ băng thông rộng, dịch vụ giải pháp số/nội dung số..) phải cập nhật đầy đủ, đúng quy định trên chương trình quản lý khiếu nại tại phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng tập trung của Tổng công ty.

5.2.1. Cửa hàng (bao gồm Cửa hàng, Trung tâm dịch vụ...), bộ phận thu cước:

- Giải đáp các yêu cầu của khách hàng.
- Tiếp nhận khiếu nại trực tiếp từ khách hàng.
- Trực tiếp giải quyết khiếu nại của khách hàng. Đối với những trường hợp không thể tự giải quyết, cá nhân tiếp nhận phải xin ý kiến Lãnh đạo đơn vị để có hướng giải quyết.
- Trong trường hợp không thể giải quyết được hoặc đã giải quyết nhưng khách hàng vẫn tiếp tục khiếu nại thì phải chuyển khiếu nại của khách hàng sang đầu mối giải quyết khiếu nại cấp trên trực tiếp tại Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để tiếp tục xử lý. Khi chuyển cần ghi cụ thể khiếu nại của khách hàng (số thuê bao, tên thuê bao, nội dung khiếu nại... theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/03), tránh để khách hàng phải trình bày lại.

- Thu thập ý kiến góp ý của khách hàng thông qua sổ góp ý tại cửa hàng (BM/QT 7.2-04/02) và ghi nhận các yêu cầu của khách hàng (về vùng phủ sóng, chế độ chính sách ...) chưa thể giải quyết ngay được.
- Thông tin tiếp nhận và nội dung kết quả giải quyết khiếu nại với khách hàng được cập nhật đầy đủ, đúng quy định trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại tập trung của Tổng công ty.
- Định kỳ 01 tháng 1 lần vào cuối tháng cung cấp cho Phòng Chăm sóc khách hàng thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực những ý kiến phản hồi đã thu thập được từ khách hàng.

5.2.2. Chi nhánh MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Tiếp nhận và chủ động xử lý khiếu nại trực tiếp từ khách hàng.
- Tiếp nhận và xử lý khiếu nại do Cửa hàng chưa giải quyết thành công; khiếu nại do Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chuyển và chỉ đạo giải quyết; khiếu nại qua Đài 1090 trả lời nhưng khách hàng chưa hài lòng.
- Trong trường hợp không thể giải quyết được hoặc đã giải quyết nhưng khách hàng vẫn tiếp tục khiếu nại thì phải phối hợp với bộ phận/đầu mối giải quyết khiếu nại thuộc Phòng Chăm sóc khách hàng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để được hướng dẫn và tiếp tục xử lý.
- Thông tin tiếp nhận và nội dung kết quả giải quyết khiếu nại với khách hàng được cập nhật đầy đủ, đúng quy định trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại tập trung của Tổng công ty.
- Hàng tháng tổng hợp ý kiến khách hàng do các Cửa hàng, tổ thu cước gửi đến và gửi kết quả tổng hợp tới Phòng Chăm sóc khách hàng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để làm cơ sở cho việc đề xuất cải tiến.
- Lãnh đạo MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực có trách nhiệm chỉ đạo và giải quyết mọi trường hợp khiếu nại tại địa bàn. Các trường hợp khiếu nại tại địa bàn chuyển lên cấp cao hơn phải được Lãnh đạo đơn vị phê duyệt.

5.2.3. Phòng Chăm sóc khách hàng:

- Giám sát, hướng dẫn, chỉ đạo công tác giải quyết khiếu nại trên phạm vi toàn Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (Cửa hàng, Trung tâm Giao dịch tại Quận, huyện, ...)
- Chủ trì, hướng dẫn giải quyết các khiếu nại khó hoặc phức tạp mà các đơn vị chưa xử lý thành công: Các Cửa hàng, Đài 1090; khiếu nại của khách hàng phản ánh qua cơ quan truyền thông, cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng, Tổng công ty,....
- Hàng tuần tổng hợp lập báo cáo phản ánh khách hàng gửi Ban Trải nghiệm khách hàng Tổng công ty.

- Hàng tháng, hàng quý báo cáo công tác giải quyết khiếu nại cho Ban Trải nghiệm khách hàng Tổng công ty, đồng thời đề xuất các ý kiến và giải pháp để cải tiến công tác giải quyết khiếu nại.

a. *Đài 1090 (thuộc Phòng CSKH):*

- Trả lời các yêu cầu của khách hàng qua điện thoại, hoặc qua email.
- Đối với những yêu cầu của khách hàng mà không thể tự giải quyết được/khách hàng không hài lòng, Đài 1090 phải ghi nhận đầy đủ thông tin, nội dung quá trình giải quyết khiếu nại trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng tập trung để bộ phận giải quyết khiếu nại tiếp tục xử lý theo phân cấp.
- Đối với các yêu cầu, phản ánh của khách hàng phải chuyển tới các đơn vị chức năng hỗ trợ cần phân loại và chuyển tới đúng đơn vị chủ trì vận hành hệ thống, chương trình, chính sách... để được hỗ trợ.

b. *Bộ phận giải quyết khiếu nại (thuộc Phòng Chăm sóc khách hàng):*

- Hướng dẫn các đơn vị thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng đúng quy định Tổng công ty.
- Hướng dẫn khiếu nại khó, phức tạp mà các đơn vị
- chưa xử lý thành công từ các nguồn: Cửa hàng, MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Đài 1090, ... khiếu nại khách hàng qua cơ quan truyền thông, hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng, Tổng công ty,
- Khi khách hàng đến khiếu nại trực tiếp tại Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đơn vị cần tiếp nhận, hướng dẫn MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực liên quan giải quyết theo phân cấp và theo dõi kết quả xử lý cuối cùng.
- Tiếp nhận khiếu nại từ Tổng công ty, phương tiện thông tin đại chúng, đơn thư khiếu nại do khách hàng gửi đến, các cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ... và cập nhật Thông tin khiếu nại của khách hàng và kết quả giải quyết khiếu nại/ quá trình phối hợp giải quyết khiếu nại với các đơn vị để giải quyết khiếu nại của khách hàng phải được cập nhật đầy đủ, đúng quy định trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại tập trung của Tổng công ty.
- Phối hợp với các đơn vị bên ngoài MobiFone để giải quyết khiếu nại khách hàng có liên quan đến các dịch vụ do MobiFone trực tiếp cung cấp hoặc liên kết để cung cấp. Việc trao đổi thông tin với các đơn vị bên ngoài MobiFone phải được thực hiện bằng văn bản (ngoại trừ có thỏa thuận trước giữa các đơn vị về hình thức trao đổi thông tin khác).
- Định kỳ hàng tuần/tháng/Quý/Năm hoặc theo yêu cầu đột xuất: Thực hiện báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại theo yêu cầu của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực /Tổng công ty.
- Lập sổ theo dõi công tác giải quyết khiếu nại (BM/QT 7.2-04.01). Hàng tuần, tháng báo cáo cho Phòng Chăm sóc khách hàng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực về công tác giải quyết khiếu nại.

- Đề xuất các ý kiến và giải pháp cải tiến công tác giải quyết khiếu nại.
- ***Lưu ý thông báo kết quả giải quyết khiếu nại bằng văn bản cho khách hàng khiếu nại theo quy định.***

5.2.4. Phòng Khách hàng doanh nghiệp, Trung tâm Kinh doanh công nghệ số:

- Chủ trì xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại của khách hàng doanh nghiệp là Lãnh đạo doanh nghiệp, đầu mối đại diện doanh nghiệp và theo văn bản phân cấp hiện hành của Tổng công ty.
- Phối hợp Phòng CSKH Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực xử lý phản ánh, khiếu nại của Khách hàng doanh nghiệp.
- Hướng dẫn, hỗ trợ Điện thoại viên, Giao dịch viên, nhân viên AM/KAM hàng doanh nghiệp xử lý khiếu nại liên quan tới các giải pháp khách hàng doanh nghiệp.

5.2.5. Phòng Khách hàng cá nhân:

- Phối hợp xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại của các đại lý, điểm bán liên quan tới chính sách sản phẩm, dịch vụ của Tổng công ty.
- Phối hợp với các đơn vị xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng tại địa bàn Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực quản lý.

5.3. Các Trung tâm Mạng lưới MobiFone (miền Bắc, miền Trung, miền Nam):

- Tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng các nội dung liên quan tới mạng lưới, chất lượng sóng, vùng phủ sóng theo yêu cầu của Đài 1090, các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực trên hệ thống xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng.
- Cung cấp thông tin xử lý theo đề nghị của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

5.4. Trung tâm Viễn thông Quốc tế MobiFone:

- Hỗ trợ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (Đài 1090, MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, phòng, ban liên quan,...) xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng liên quan tới dịch vụ chuyển vùng quốc tế (CVQT), dịch vụ giá trị gia tăng trên nền tảng dịch vụ CVQT, SMS quốc tế; khiếu nại liên quan kênh chuỗi, làm việc với đối tác nước ngoài để cung cấp thông tin cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại của khách hàng khi có yêu cầu của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.
- Hỗ trợ khách hàng đang chuyển vùng quốc tế sử dụng dịch vụ trong các trường hợp đặc biệt (Khách hàng cao cấp, các trường hợp khẩn cấp, các trường hợp Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực không thể tự xử lý) theo yêu cầu của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, phòng ban Tổng công ty.
- Phối hợp Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực xử lý phản ánh, khiếu nại liên quan tới các lĩnh vực kinh doanh của Trung tâm.

- Chủ trì phối hợp và hỗ trợ các nhà ảo (MVNO) trong công tác tiếp nhận và xử lý các khiếu nại (yêu cầu/phản ánh/khiếu nại) của khách hàng MVNO.

5.5. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC):

- Hỗ trợ các nghiệp vụ kỹ thuật trong công tác điều hành, xử lý ứng cứu thông tin theo quy định hiện hành của Tổng công ty sau khi tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng từ các đơn vị.
- Điều hành công tác xử lý sự cố, phản ánh khách hàng về chất lượng dịch vụ các hệ thống mạng lõi, VAS, OCS, các hệ thống do Trung tâm chủ trì quản lý, điều hành theo phân cấp.
- Cung cấp thông tin xử lý sự cố theo đề nghị của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để phục vụ trả lời khách hàng.

5.6. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Hỗ trợ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng liên quan đến các nội dung số do đơn vị chủ trì/vận hành/khai thác (cước phí, chất lượng dịch vụ...) từ các nguồn: Phản ánh, khiếu nại đã được các đơn vị cập nhật thông tin trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng tập trung của Tổng công ty đề nghị xử lý và các nguồn khác: Ban TNKH, Ban DVVT, báo chí,...
- Hỗ trợ, cung cấp thông tin cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, các đơn vị tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của khách hàng về dịch vụ nội dung số khi các đơn vị chưa có đầy đủ công cụ hỗ trợ, chưa xử lý thành công hoặc phát sinh lỗi hàng loạt.
- Hỗ trợ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tư vấn trực tiếp cho đối tượng khách hàng cao cấp, khách hàng đặc biệt sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu.
- Cung cấp công cụ tra cứu dịch vụ phục vụ chăm sóc khách hàng.
- Hỗ trợ xác minh nội dung phản ánh, khiếu nại và thông báo kết quả tới Bộ phận giải quyết khiếu nại của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị gửi yêu cầu để hỗ trợ các đơn vị trả lời khách hàng, đặc biệt các yêu cầu từ các cơ quan truyền thông, Hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng, cơ quan quản lý nhà nước, khách hàng cao cấp,
- Hàng tuần, hàng tháng thông báo cho Ban Trải nghiệm khách hàng Tổng công ty về công tác giải quyết khiếu nại, ý kiến khách hàng liên quan tới dịch vụ nội dung số.

5.7. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Cung cấp số liệu và công cụ hỗ trợ giải quyết khiếu nại cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Trung tâm dịch vụ số MobiFone; Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.
- Chịu trách nhiệm cung cấp số liệu cước trong nước và quốc tế cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực phục vụ giải quyết khiếu nại khách hàng khi có yêu cầu.

- Hỗ trợ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện giải quyết khiếu nại (bù tiền) trong trường hợp khẩn cấp (khiếu nại của khách hàng cao cấp, khiếu nại qua báo chí, do Tổng công ty yêu cầu,...) hoặc các đơn vị gặp khó khăn khi thực hiện (Chưa đầy đủ công cụ, lỗi hệ thống chưa được khắc phục, lỗi dịch vụ từ 100 trường hợp/dịch vụ/ngày trở lên,...). Việc hỗ trợ các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực được thực hiện trong vòng 05h kể từ thời điểm danh sách bù cước được cấp có thẩm quyền của Tổng công ty phê duyệt. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone tiếp nhận yêu cầu bằng văn bản hoặc qua Email của Phụ trách bộ phận GQKN của các Công ty Khu vực, Đài 1090, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone.
- Thực hiện thông báo cho các đơn vị gửi yêu cầu hỗ trợ qua email sau khi hoàn thành.

5.8. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Phối hợp xử lý, giải quyết khiếu nại liên quan tới dịch vụ, sản phẩm của đơn vị cung cấp cho khách hàng.

5.9. Trách nhiệm phối hợp của các đơn vị:

- Mọi khiếu nại dịch vụ phát sinh tại Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực nào, Công ty đó chủ trì giải quyết đến khi đóng khiếu nại. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực có liên quan, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone, Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Quản lý, Điều hành mạng (NOC), các Trung tâm mạng lưới miền, các bộ phận liên quan có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp cung cấp thông tin (nếu cần).
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone, Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Quản lý, Điều hành mạng (NOC), các Trung tâm mạng lưới miền thực hiện hỗ trợ, xử lý, cung cấp thông tin cho Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (Đài 1090, phòng ban liên quan, MobiFone trực thuộc,...) qua hệ thống xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng và kết hợp các hình thức trao đổi khác (email, fax,...).
- Các phòng Ban Tổng công ty hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc xử lý phản ánh, khiếu nại theo lĩnh vực nghiệp vụ liên quan.
- Đối với việc giải quyết khiếu nại hoặc yêu cầu của khách hàng liên quan giữa các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, giữa các Công ty Dịch vụ MobiFone với các đơn vị hỗ trợ (Trung tâm TC&TK, Trung tâm VTQT, Trung tâm NOC, Trung tâm MDS,...): Việc giải quyết phải đảm bảo kịp thời, hạn chế tối thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng và việc chuyển xử lý qua nhiều đầu mối, cụ thể:
 - Lãnh đạo Phòng Chăm sóc khách hàng (Trưởng, Phó phòng): Chịu trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn xử lý phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của khách hàng khi có đề xuất của bộ phận tiếp nhận, Cửa hàng, Chi nhánh mà các đề xuất yêu cầu của khách hàng chưa đúng hoặc khác với quy định hướng dẫn nghiệp vụ hiện hành cần xử lý linh hoạt. Đối với các chứng từ, thông tin

khách hàng cần đối chiếu giữa các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Cho phép các đơn vị thống nhất trước biện pháp xử lý, thực hiện yêu cầu của khách hàng và hoàn thiện thủ tục nội bộ sau, không để khách hàng phản ánh, khiếu nại nhiều lần về cùng một nội dung.

- Việc xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại phải đảm bảo xử lý thống nhất theo nguyên tắc: Đơn vị, bộ phận, cá nhân tiếp nhận trực tiếp và giải quyết tới kết quả cuối cùng sau khi xin ý kiến chỉ đạo, hướng dẫn của Lãnh đạo, Phòng Chăm sóc khách hàng đối với các phản ánh, khiếu nại khẩn cấp, yêu cầu của khách hàng cần giải quyết linh hoạt. Lãnh đạo Phòng Chăm sóc khách hàng tại nơi tiếp nhận có trách nhiệm trao đổi với Lãnh Phòng Chăm sóc khách hàng tại nơi cần phối hợp để thống nhất phương án xử lý kịp thời yêu cầu của khách hàng.
- Đối với các phản ánh, khiếu nại liên quan dịch vụ nội dung số: Ngoài việc phối hợp giải quyết theo quy định phối hợp hiện hành, đối với các trường hợp phản ánh, khiếu nại khẩn cấp: Trung tâm MDS có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và phản hồi tới đầu mối tiếp nhận của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực theo nguyên tắc: Một đầu mối của Trung tâm MDS chịu trách nhiệm phản hồi về đầu mối tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.
- Đối với các phản ánh hoặc yêu cầu hỗ trợ sử dụng dịch vụ chuyển vùng quốc tế, đặc biệt khi khách hàng đang ở nước ngoài: Trung tâm Viễn thông Quốc tế MobiFone có trách nhiệm hỗ trợ kịp thời ngay khi có yêu cầu của các đơn vị, kể cả ngoài giờ làm việc, ngày nghỉ, ngày lễ để khách hàng sử dụng được dịch vụ.

VI. QUY ĐỊNH THỜI HIỆU KHIẾU NẠI

- Thời hiệu của lần khiếu nại lần đầu:
 - Về chất lượng dịch vụ là 03 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra sự việc.
 - Về cước phí là 01 tháng kể từ ngày nhận được thông báo hoặc hoá đơn thanh toán cước phí hoặc từ ngày thanh toán cước đầu tiên hoặc từ ngày sử dụng dịch vụ tại điểm giao dịch.
 - Về các khiếu nại bị quấy rối hoặc các khiếu nại khác là 01 tháng kể từ ngày phát sinh sự việc.
- Thời hiệu của lần khiếu nại tiếp theo (không phân biệt loại khiếu nại) là 01 tháng kể từ ngày nhận được trả lời khiếu nại của lần trước đó nhưng không đồng ý với kết luận giải quyết.
- Đối với các khiếu nại đã quá thời hiệu khiếu nại theo quy định, các đơn vị có trách nhiệm giải thích cho khách hàng về thời hiệu khiếu nại của dịch vụ đã hết. Trường hợp khách hàng vẫn khiếu nại thì đơn vị làm thủ tục tiếp nhận khiếu nại theo quy định, đề nghị khách hàng xác nhận về thời hiệu khiếu nại đã hết và giải quyết khiếu nại cho các trường hợp này như đối với các khiếu nại thông thường khác. Ưu tiên giải quyết các khiếu nại đang trong thời hiệu khiếu nại

trước, các khiếu nại hết thời hiệu khiếu nại sau. (Các khiếu nại hết thời hiệu khiếu nại vẫn giải quyết theo tiến trình như các khiếu nại trong thời hiệu khiếu nại nhưng có thể kéo dài thời gian giải quyết hơn quy định và không quá 01 tháng kể từ ngày nhận khiếu nại).

VII. QUY ĐỊNH, NỘI DUNG, KẾ HOẠCH THỰC HIỆN VÀ CHỈ TIÊU GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI:

7.1. Giải đáp thông tin cho khách hàng (Lưu đồ tại Phụ lục I)

7.1.1. Tổ chức nguồn thông tin cho trả lời khách hàng:

Nguồn thông tin phục vụ cho công tác giải đáp thông tin cho khách hàng bao gồm:

- Thông tin từ các hệ thống thông tin quản lý (tổng đài, hệ thống tính cước và trả lời khách hàng...): thông tin này do bộ phận quản lý công nghệ thông tin của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực cung cấp.
- Thông tin từ kết quả đo kiểm chất lượng mạng lưới đã được công bố từ nguồn thông tin của các Trung tâm mạng lưới MobiFone, Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC).
- Các trang Web nội bộ phục vụ công tác trả lời khách hàng: thông tin này do các đơn vị có trách nhiệm của Tổng công ty và Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực cung cấp.
- Các văn bản có liên quan: được chuyển đến các đơn vị theo đường công văn.
- Các nguồn thông tin khác: do các đơn vị tự thu thập như thông tin từ báo chí, Internet, ...
- Thông tin về quy định, chính sách của các cơ quan quản lý có thẩm quyền liên quan sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.

7.1.2. Giải đáp thông tin cho khách hàng:

- Việc giải đáp thông tin cho khách hàng do nhân viên trả lời khách hàng, nhân viên Cửa hàng và nhân viên thu cước thực hiện.
- Nhân viên Cửa hàng, nhân viên thu cước trực tiếp trả lời khách hàng khi có yêu cầu (khách hàng đến hoặc gọi điện đến cửa hàng, khách hàng gặp nhân viên thu cước...). Nhân viên cửa hàng, nhân viên thu cước không được: Từ chối trả lời khách hàng, yêu cầu khách hàng gọi điện đến tổng đài chăm sóc khách hàng, hoặc yêu cầu khách hàng gọi điện đến các bộ phận khác trong trường hợp có thể tự giải quyết được các vấn đề của khách hàng. Trong trường hợp không thể giải quyết được, liên hệ với đầu mối giải quyết khiếu nại tại MobiFone thuộc các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để chuyển khiếu nại của khách hàng sang bộ phận này giải quyết.
- Nhân viên trả lời khách hàng căn cứ vào yêu cầu của khách hàng trực tiếp cung cấp thông tin cho khách hàng qua điện thoại, qua fax hoặc qua địa chỉ email trên Internet, ...

- Những yêu cầu của khách hàng mà nhân viên giao dịch với khách hàng không được phép giải đáp là những yêu cầu về thông tin cá nhân của khách hàng như:
 - Tên, địa chỉ, số điện thoại giao dịch của khách hàng.
 - Thông tin chi tiết cước của khách hàng.
 - Hoặc các thông tin cá nhân khác chưa được sự đồng ý của chủ thuê bao.
- Những yêu cầu của khách hàng mà nhân viên trả lời khách hàng chỉ được phép cung cấp sau khi đã kiểm tra người yêu cầu là chính chủ thuê bao:
 - Các yêu cầu về chặn, cắt, nối lại thông tin trong trường hợp khách hàng không có phiếu yêu cầu.
- Đối với những yêu cầu của khách hàng mà nhân viên giao dịch với khách hàng không thể giải quyết được thì phải hẹn lại với khách hàng và báo cáo Lãnh đạo đơn vị để giải quyết. Nếu sau khi giải quyết mà khách hàng vẫn không hài lòng thì chuyển sang bộ phận giải quyết khiếu nại của MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực liên quan để tiếp tục xử lý.

7.2. Giải quyết khiếu nại của khách hàng (Lưu đồ tại Phụ lục II)

7.2.1. Tiếp nhận khiếu nại và hồi âm khiếu nại của khách hàng:

- **Tiếp nhận khiếu nại:** Bộ phận giải quyết khiếu nại: trực tiếp tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng hoặc qua văn bản, fax, email, điện thoại, qua trang web Hỗ trợ Giải quyết khiếu nại khách hàng hoặc từ các Phòng, ban chức năng, tổng đài chăm sóc khách hàng, từ phương tiện thông tin đại chúng, theo đường công văn gửi đến...

- **Hồi âm khiếu nại của khách hàng:** Là việc gửi văn bản thông báo cho khách hàng có văn bản khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại của MobiFone:

- Đối với trường hợp khách hàng khiếu nại trực tiếp mà bộ phận giải quyết khiếu nại có thể giải quyết ngay được thì không phải lập phiếu khiếu nại nhưng phải cập nhật vào Sổ theo dõi Giải quyết khiếu nại (theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/01). Trường hợp Bộ phận giải quyết khiếu nại không thể giải quyết ngay thì nhân viên giải quyết khiếu nại phải lập phiếu khiếu nại (theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/03) đồng thời ghi khiếu nại vào sổ theo dõi giải quyết khiếu nại (theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/01)
- Đối với khiếu nại được gửi đến bằng đường thư, công văn, các phương tiện thông tin đại chúng, trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được đơn khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại phải thông báo đã nhận được đơn khiếu nại bằng văn bản (theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/04) và có thể kết hợp với các hình thức phù hợp khác (điện thoại, email, fax) cho người khiếu nại hoặc cho các cơ quan thông tin đại chúng biết. **Lưu ý thông báo kết quả giải quyết khiếu nại bằng văn bản cho khách hàng khiếu nại theo quy định.** Đối với các trường hợp giải quyết khiếu nại có biên bản làm việc mà biên bản làm việc thể hiện nội dung đạt được thỏa thuận với khách hàng thì biên

bản làm việc được coi là văn bản thông báo kết quả giải quyết tới khách hàng.

- Đối với khiếu nại của khách hàng cao cấp, khiếu nại khẩn cấp: Ưu tiên hồi âm, xử lý nhanh theo quy định hiện hành, không phân biệt ngày làm việc, ngày lễ, ngày nghỉ và ngoài giờ làm việc.
- Các cửa hàng, tổ/bộ phận thu cước: trực tiếp tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng hoặc qua fax, điện thoại...
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone: Tiếp nhận khiếu nại khách hàng trên phân hệ xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng do các đơn vị đề nghị hoặc từ các nguồn khác: Ban TNKH, Ban Truyền thông, Ban DVVT/ Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Đài 1090...
- Đài 1090 (Phòng CSKH) tiếp nhận khiếu nại của khách hàng qua điện thoại, fax, email, qua trang web Hỗ trợ Giải quyết khiếu nại khách hàng....; không lập phiếu khiếu nại nhưng phải nhập vào chương trình quản lý và xử lý khiếu nại khách hàng để theo dõi, xử lý và thống kê (theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/01).

7.2.2. Phân loại khiếu nại:

- Sau khi tiếp nhận khiếu nại, Bộ phận giải quyết khiếu nại, Đài 1090 phải tiến hành phân loại khiếu nại thành các loại sau:
 - Khiếu nại về cước trong nước.
 - Khiếu nại về cước quốc tế.
 - Khiếu nại về mạng lưới.
 - Khiếu nại về dịch vụ.
 - Khiếu nại về dịch vụ phụ, dịch vụ nội dung số.
 - Khiếu nại về chế độ chính sách của MobiFone.
 - Khiếu nại về nghiệp vụ và thái độ phục vụ của nhân viên MobiFone và đại lý.
 - Khiếu nại về việc bị quấy rối.
 - Khiếu nại liên quan đến việc đăng ký thuê bao trả trước.
 - Khiếu nại liên quan dịch vụ chuyển mạng giữ nguyên số thuê bao (MNP).
 - Khiếu nại về dịch vụ công nghệ thông tin.
 - Các khiếu nại khác (Thông báo cước, chi tiết cước,...)
- Đối với khiếu nại về dịch vụ số MobiFone, Bộ phận/đầu mối giải quyết khiếu nại tại Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực /MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Đài 1090 chuyển cho Trung tâm Dịch vụ số MobiFone hỗ trợ, phối hợp cung cấp thông tin (nếu cần).

7.2.3. Điều tra và xác minh khiếu nại:

- Sau khi phân loại khiếu nại, bộ phận/đầu mối giải quyết khiếu nại tại MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Bộ phận trả lời khách hàng 1090, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone phải tiến hành điều tra xác minh để có kết luận trả lời khách hàng.

- Việc điều tra xác minh phải dựa trên các sở cứ chuẩn xác và tùy từng trường hợp khiếu nại mà chọn lọc một hoặc nhiều nội dung cần thiết để tìm ra nguyên nhân của khiếu nại.
- Việc điều tra và xác minh được thực hiện theo “Hướng dẫn công tác giải quyết khiếu nại của khách hàng” ban hành kèm theo quy trình này.

7.2.4. Kết luận và trả lời khách hàng:

- Sau khi điều tra xác minh, bộ phận/đầu mối giải quyết khiếu nại tại MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Đài 1090 thông báo kết quả giải quyết tới khách hàng thông qua các hình thức:
 - + Bộ phận 1090/Trả lời khách hàng thực hiện gọi ra đối với các khiếu nại thông qua tổng đài chăm sóc khách hàng.
 - + Phòng CSKH (hoặc Chi nhánh) gửi văn bản trả lời khách hàng các trường hợp: Khiếu nại từ phương tiện thông tin đại chúng, cơ quan quản lý nhà nước, Hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, khiếu nại qua đơn thư, văn bản và khách hàng yêu cầu trả lời bằng văn bản. Kết quả giải quyết khiếu nại phải được ghi vào sổ theo dõi giải quyết khiếu nại BM/QT 7.2-04/01.
- Các đơn vị hỗ trợ (Trung tâm MDS, Trung tâm TC&TK, Trung tâm VTQT, Trung tâm CNTT, các Trung tâm mạng lưới...) sau khi xác minh và giải quyết khiếu nại chuyển kết quả giải quyết tới Bộ phận giải quyết khiếu nại hoặc Đài 1090, các đơn vị gửi yêu cầu hỗ trợ để trả lời khách hàng. Các đơn vị được yêu cầu xử lý phải cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng theo quy định để phục vụ trả lời khách hàng.

7.2.5. Quy định chỉ tiêu GQKN và kiểm tra theo dõi công tác giải quyết khiếu nại:

- Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.
- Hồi âm khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận: 100%.
- Cuối tháng, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực kiểm tra, đánh giá công tác giải quyết khiếu nại của tháng đó để đảm bảo các khiếu nại được giải quyết kịp thời và hiệu quả. Sau khi kiểm tra cần xác nhận vào sổ BM/QT 7.2-04/01.

7.3. Xác định sự thoả mãn của khách hàng:

- Tổng công ty thực hiện nhiều hình thức thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng để đánh giá sự thoả mãn của khách hàng. Những ý kiến phản hồi được dùng để phân tích làm cơ sở cho việc khắc phục, phòng ngừa hoặc đưa ra các cải tiến, bổ sung khi có điều kiện có thể.

7.3.1. Hình thức thu thập thông tin:

- Việc thu thập thông tin nhằm xác định sự thoả mãn của khách hàng được tiến hành dưới các hình thức sau:
 - Phát phiếu thăm dò khách hàng: thực hiện 1 lần/năm. Nội dung của phiếu thăm dò được thiết kế theo yêu cầu của mục đích của từng chương trình.

Việc phát phiếu thăm dò do MobiFone hoặc thuê Công ty chuyên nghiệp thực hiện (khi cần).

- Sổ góp ý của khách hàng tại cửa hàng: Thực hiện hàng ngày (BM/QT 7.2-04/02).
- Tập hợp ý kiến khách hàng từ Đài 1090, cửa hàng, Trung tâm dịch vụ, tổ thu cước, nhân viên MobiFone, nhân viên thị trường ở các khu vực khác nhau...

7.3.2. Phân tích thông tin:

- Ngay sau khi tiếp nhận, các thông tin trên cần phân làm hai loại:
 - Các phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ của MobiFone không đáp ứng được các yêu cầu đã cam kết hay công bố (a).
 - Các phản hồi đề nghị MobiFone cải tiến, mở rộng các dịch vụ hay vùng phủ sóng... (b)
- Đối với các thông tin phản hồi loại (a), căn cứ vào nội dung chi tiết của phản hồi, cần được chuyển đến bộ phận giải quyết khiếu nại để giải quyết hoặc chuyển đến các đơn vị có liên quan để có hành động khắc phục, phòng ngừa. Các kết quả giải quyết phải được lưu giữ theo quy định của các quy trình tương ứng.
- Đối với các thông tin phản hồi loại (b): Sau mỗi chương trình thăm dò sự thoả mãn của khách hàng, Ban Dịch vụ viễn thông, Ban Trải nghiệm khách hàng có trách nhiệm tổng hợp các thông tin phản hồi của khách hàng thu được và đề xuất phương án cải tiến với Lãnh đạo Tổng công ty.

VIII. PHƯƠNG THỨC TRAO ĐỔI VÀ CẬP NHẬT THÔNG TIN:

8.1. Phương thức trao đổi:

- Các đơn vị khi phát hiện các nội dung quy định của quy trình cần thay đổi, sửa đổi, bổ sung cần gửi đề xuất về Ban Trải nghiệm khách hàng bằng các hình thức: Gửi văn bản góp ý, đề xuất; email trao đổi thông tin.
- Các đơn vị phối hợp thực hiện trong quá trình triển khai quy trình bằng các hình thức: Cập nhật thông tin trên hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại khách hàng; thực hiện trao đổi qua email, văn bản đảm bảo việc xử lý nhanh chóng, hiệu quả, đúng quy định.

8.2. Cập nhật thông tin:

- Các đơn vị có trách nhiệm cập nhật thông tin đầy đủ trên các hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, giải quyết khiếu nại khách hàng: Thời gian tiếp nhận, nội dung phản ánh, khiếu nại, thông tin đã trả lời, thông tin cần làm rõ và thời hạn trả lời khách hàng theo đúng quy định.

IX. HỒ SƠ LƯU TRỮ

9.1. Hình thức lưu trữ: lưu trữ cả hồ sơ bằng giấy và dữ liệu máy tính.

9.2. Thời gian lưu trữ hồ sơ bằng giấy:

- Hồ sơ sau đây phải được lưu tại Đài 1090:
 - Công văn liên quan đến công tác trả lời khách hàng: thực hiện theo quy trình kiểm soát công văn đi đến hiện hành.
 - Tập hợp ý kiến khách hàng: lưu giữ trong thời hạn 01 năm.
- Hồ sơ sau đây phải được lưu tại các MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - Hồ sơ khiếu nại của khách hàng + các văn bản liên quan đến việc khiếu nại (phiếu khiếu nại, phiếu báo nhận khiếu nại, tờ trình gửi Lãnh đạo Phòng, Lãnh đạo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, công văn gửi các đơn vị có liên quan...): được lưu giữ 2 năm kể từ ngày kết thúc khiếu nại.
 - Sổ theo dõi giải quyết khiếu nại: lưu giữ trong thời hạn 03 năm.
 - Tổng hợp ý kiến phản hồi của khách hàng do các cửa hàng, Trung tâm dịch vụ cung cấp: lưu giữ trong 2 năm.
- Hồ sơ khiếu nại của khách hàng lưu tại Phòng Chăm sóc khách hàng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Khiếu nại vượt cấp do Tổng công ty chuyển, khiếu nại gửi qua phương tiện thông tin đại chúng, đơn thư khiếu nại do khách hàng gửi trực tiếp tới Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực hoặc qua đường bưu điện, các cơ quan quản lý nhà nước, hiệp hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng...: Lưu giữ trong 2 năm kể từ ngày kết thúc khiếu nại.
- Hồ sơ sau đây phải được lưu tại Ban Trải nghiệm khách hàng:
 - Báo cáo tổng hợp ý kiến khách hàng: lưu giữ trong 1 năm.
 - Văn bản đề xuất về các phương án cải tiến: lưu giữ trong 1 năm.
- Hồ sơ sau đây phải được lưu tại các cửa hàng, Trung tâm dịch vụ khách hàng:
 - Sổ góp ý của khách hàng: lưu giữ trong thời hạn 03 năm.

9.3. Thời gian lưu trữ dữ liệu trên máy tính: lưu giữ thường xuyên.

X. QUY TRÌNH CHI TIẾT:

STT	Tên quy trình	Mã quy trình
1	Quy trình tổ chức giải đáp thông tin cho khách hàng – LD/QT 7.2-04/01	01
2	Quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng - LD/QT 7.2-04/02	02

XI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

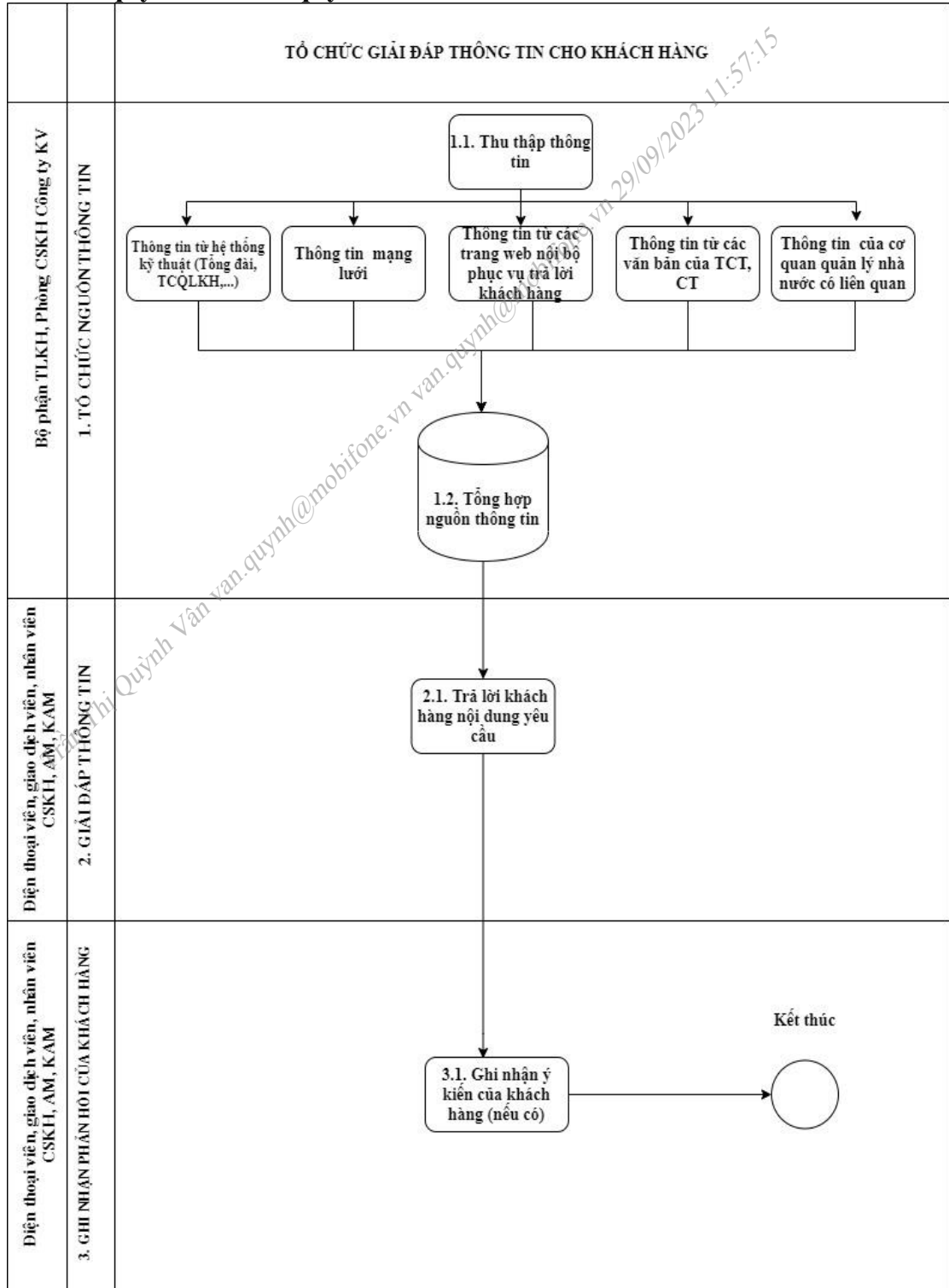
Các đơn vị, bộ phận và nhân viên triển khai nghiệp vụ chịu trách nhiệm thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ quy định tại mục V. Trách nhiệm, quyền hạn của các đơn vị.

Phụ lục I

QUY TRÌNH TỔ CHỨC GIẢI ĐÁP THÔNG TIN CHO KHÁCH HÀNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2023 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Lưu đồ quy trình: Mã quy trình 01



2. Diễn giải lưu đồ:

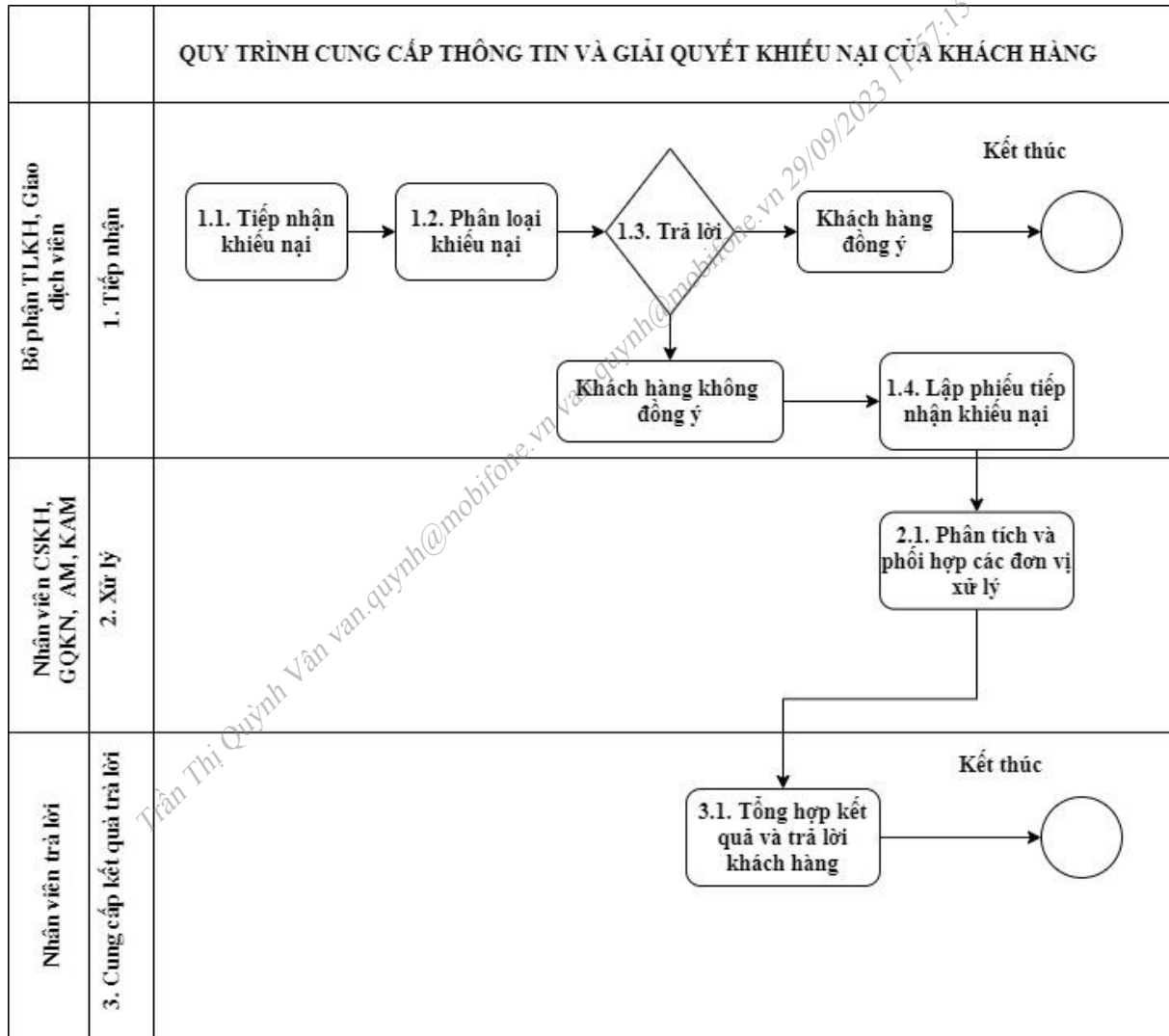
Mã bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian yêu cầu	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
1.1	Tổ chức nguồn thông tin	Tổ chức nguồn thông tin trong nội bộ Tổng công ty, hệ thống kỹ thuật, các trang web nội bộ, văn bản Tổng công ty, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực; các cơ quan quản lý nhà nước.	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Các đơn vị CSKH, TLKH	Cập nhật liên tục đảm bảo thông tin chính xác	
1.2	Tổng hợp nguồn thông tin	Các thông tin được tổng hợp thành hệ thống đảm bảo dễ tra cứu.	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Các đơn vị CSKH, TLKH	Cập nhật liên tục đảm bảo thông tin chính xác	
2.1	Trả lời nội dung khách hàng theo yêu cầu	Điện thoại viên, giao dịch viên, nhân viên CSKH, AM, KAM trả lời khi khách hàng yêu cầu qua điện thoại, email, fax,...	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Đài 1090, giao dịch viên, nhân viên CSKH, AM, KAM	Khi khách hàng yêu cầu	
3.1	Ghi nhận ý kiến của khách hàng	Khi khách hàng có ý kiến đóng góp liên quan chế độ, chính sách của Tổng công ty phải được ghi nhận và chuyển tới các bộ phận liên quan để xem xét cải tiến. Đối với những yêu cầu của khách hàng mà nhân viên giao dịch không giải quyết được thì hện khách hàng và báo cáo Lãnh đạo đơn vị để giải quyết. Trường hợp sau giải quyết khách hàng không hài lòng thì chuyển sang bộ phận giải quyết khiếu nại để tiếp tục xử lý	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Đài 1090, giao dịch viên, nhân viên CSKH, AM, KAM	Khi khách hàng có ý kiến	

Phụ lục II

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Lưu đồ quy trình: Mã quy trình 02



2. Diễn giải lưu đồ:

Mã bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian yêu cầu	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
1.1	Tiếp nhận khiếu nại	Hình thức: Văn bản, fax, email, điện thoại, Đài 1090, phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội, ứng dụng của MobiFone (My MobiFone, ...)	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Giao dịch viên, điện thoại viên, phòng CSKH	Ngay khi nhận được khiếu nại.	Văn bản, fax, email, phiếu tiếp nhận khiếu nại, phiếu báo nhận khiếu nại, ...

Mã bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian yêu cầu	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
1.2	Phân loại khiếu nại	Phân loại khiếu nại khách hàng thành các nhóm liên quan	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Nhân viên, bộ phận tiếp nhận, giao dịch viên	Tiếp nhận thực hiện phân loại để giải quyết ngay sau khi tiếp nhận	
1.3	Trả lời	Các trường hợp khiếu nại trực tiếp, giao dịch viên sau khi tiếp nhận, kiểm tra nội dung khiếu nại và có thể trả lời ngay thì tiến hành trả lời theo nội dung khách hàng yêu cầu	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Giao dịch viên	Khi khách hàng khiếu nại trực tiếp.	
1.4	Lập phiếu tiếp nhận khiếu nại	Thực hiện đối với các trường hợp không thể trả lời ngay hoặc trả lời nhưng khách hàng chưa hài lòng (Áp dụng đối với khiếu nại tại cửa hàng)	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Giao dịch viên	Khi khách hàng khiếu nại trực tiếp.	
2.1	Phân tích và phối hợp các đơn vị xử lý	Căn cứ dữ liệu, thông tin để tìm ra nguyên nhân chính phát sinh khiếu nại.	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Trung tâm TC&TK, Trung tâm MDS, Trung tâm NOC, Trung tâm mạng lưới miền, Trung tâm CNTT	Nhân viên CSKH, GQKN, AM, KAM	Theo quy định từng loại khiếu nại cụ thể	
3.1	Tổng hợp kết quả và trả lời khách hàng	Tổng hợp nguyên nhân lỗi, xác định lỗi cơ sở hay không có cơ sở, biện pháp giải quyết để trả lời khách hàng. Lưu ý trả lời kết quả khiếu nại tới khách hàng bằng văn bản: Khiếu nại từ phương tiện thông tin đại chúng, cơ quan quản lý nhà	Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực	Nhân viên trả lời theo phân công của đơn vị (Nhân viên CSKH, AM, KAM,...)	Theo quy định từng loại khiếu nại cụ thể	

Mã bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian yêu cầu	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
		nước, khiếu nại bằng văn bản và khách hàng yêu cầu. Các trường hợp khách hàng thắc mắc, chưa phải là khiếu nại thì trả lời theo hình thức tương ứng theo quy định.				

Trần Thị Quỳnh Vân van.quynh@mobifone.vn 29/09/2023 11:57:15

Phụ lục III
HƯỚNG DẪN CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
CỦA KHÁCH HÀNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2023 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

Văn bản này cung cấp một số hướng dẫn cụ thể để giải quyết các loại khiếu nại thường gặp. Đối với những khiếu nại không thuộc những loại khiếu nại nêu ở dưới đây, các đơn vị căn cứ vào những quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, của Tổng công ty và tình hình thực tế tại đơn vị để giải quyết.

1. KHIẾU NẠI VỀ CƯỚC TRONG NƯỚC:

Các loại khiếu nại thường gặp như sau:

- a. Các cuộc gọi đến các số máy lạ (không quen biết)
- b. Cuộc gọi có thời gian kéo dài hơn so với thực tế.
- c. Các cuộc gọi lặp lại liên tiếp.
- d. Tính cước khi không có người nhận cuộc gọi.
- e. Tính cước sai.
- f. Nhắn tin lặp.

1.1 Phương pháp giải quyết:

Xin dữ liệu từ các tổng đài có liên quan để đối chiếu và chứng minh được thông báo cước/chi tiết cước do MobiFone phát hành/ghi nhận là đúng hay sai.

1.2 Cách giải quyết cụ thể:

Nếu số máy nhận là điện thoại cố định hay mạng di động khác: gửi yêu cầu (yêu cầu có thể email, văn bản...) đến các đơn vị ngoài MobiFone theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/05 (thời gian không quá 1 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại) hoặc gửi công văn đến các mạng di động khác...(thời gian không quá 1 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại) để xin dữ liệu đối soát.

Nếu số máy nhận là thuê bao MobiFone: Chủ động tra cứu hoặc phối hợp xin dữ liệu của Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone để đối chiếu (nếu cần thiết). Thời gian gửi yêu cầu không quá 1 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại. Thời hạn cung cấp dữ liệu không quá 2 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Sau khi nhận được trả lời: tiến hành đối chiếu với thông báo cước/chi tiết cước của MobiFone, nếu:

- Dữ liệu trùng khớp nhau: trả lời khách hàng về sự chính xác của thông báo cước/chi tiết cước.
- Dữ liệu không trùng khớp: xem xét từng trường hợp cụ thể, xác định lỗi ở đâu để có cơ sở đề nghị Lãnh đạo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực xét miễn hoặc giảm cước cho khách hàng.

Thời gian trả lời khách hàng: Không quá 2 ngày kể từ ngày nhận được kết quả đối soát từ các đơn vị có liên quan hoặc từ khi nhận được phê duyệt phương án giải quyết khiếu nại của Lãnh đạo đơn vị nhưng tổng thời gian giải quyết không quá 12 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Riêng đối với trường hợp số máy nhận là thuê bao MobiFone thì thời hạn giải quyết khiếu nại là 05 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

2. KHIẾU NẠI VỀ CƯỚC QUỐC TẾ:

Các loại khiếu nại thường gặp là:

- a. Các cuộc gọi đến các số máy lạ (không quen biết)
- b. Cuộc gọi có thời gian kéo dài hơn so với thực tế.
- c. Các cuộc gọi lặp lại liên tiếp.
- d. Tính cước khi không có người nhận cuộc gọi.
- e. Tính cước sai.
- f. Cước phát sinh khi chuyển vùng quốc tế, bao gồm: Cước thoại, SMS roaming, GPRS roaming,

2.1. Phương pháp giải quyết:

Đối chiếu dữ liệu của Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone để chứng minh tính chính xác của thông báo cước/chi tiết cước do MobiFone phát hành/ghi nhận đối với cuộc gọi quốc tế.

Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone có trách nhiệm cung cấp dữ liệu và xác nhận dữ liệu tổng hợp và chi tiết cước chuyển vùng quốc tế khi có yêu cầu của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone có trách nhiệm hỗ trợ Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đề nghị đối tác nước ngoài cung cấp số liệu (nếu cần) hoặc hỗ trợ khách hàng đang chuyển vùng quốc tế sử dụng dịch vụ trong các trường hợp đặc biệt (Khách hàng cao cấp, các trường hợp khẩn cấp, các trường hợp Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực không thể tự xử lý).

2.2. Cách giải quyết cụ thể:

Giải quyết tương tự như khiếu nại về cước trong nước.

Thời gian gửi yêu cầu (yêu cầu có thể bằng email, văn bản...) cho Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone theo biểu mẫu BM/QT 7.2-04/05 để đề nghị cung cấp dữ liệu không quá **1 ngày** kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Đối với trường hợp nhắn tin quốc tế, cước thoại quốc tế, cước thoại/SMS/GPRS/roaming...

Thời gian trả lời khách hàng: không quá 2 ngày kể từ ngày nhận được kết quả đối soát của Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone, đối tác nước ngoài, ... nhưng tổng thời gian giải quyết không quá **15 ngày** kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

3. KHIẾU NẠI VỀ DỊCH VỤ PHỤ, DỊCH VỤ NỘI DUNG SỐ:

3.1. Các loại khiếu nại thường gặp:

- Khiếu nại các dịch vụ phụ, dịch vụ nội dung số do MobiFone cung cấp.

- Khiếu nại các dịch vụ nội dung số do đối tác cung cấp.

3.2. Thời hạn giải quyết khiếu nại:

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì giải quyết khiếu nại của khách hàng. Trường hợp không tự xử lý được do không có công cụ hỗ trợ hoặc công cụ hỗ trợ không đầy đủ hoặc khiếu nại khó, ... nếu cần thiết Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực phải xin dữ liệu hoặc cần hỗ trợ của Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Thời gian Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực gửi yêu cầu tới Trung tâm Dịch vụ số MobiFone: Không quá 1 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại của khách hàng và phải được cập nhật ngay trên hệ thống xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại của Trung tâm Dịch vụ số MobiFone trong vòng 3 ngày đối với các dịch vụ do MobiFone cung cấp (kể từ ngày Trung tâm Dịch vụ số MobiFone nhận được khiếu nại đến ngày trả kết quả xử lý cho bộ phận GQKN của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực).

- Thời hạn giải quyết khiếu nại của Trung tâm Dịch vụ số MobiFone trong vòng 4 ngày đối với các dịch vụ do đối tác cung cấp (kể từ ngày Trung tâm Dịch vụ số MobiFone nhận được khiếu nại từ đến ngày trả kết quả xử lý cho bộ phận GQKN của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực).

Thời hạn trả lời khách hàng không quá 2 ngày kể từ ngày nhận được kết quả của Trung tâm Dịch vụ số MobiFone nhưng tổng thời gian trả lời khách hàng của bộ phận GQKN không quá 6 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại kể cả trường hợp Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tự xử lý hoặc phối hợp với Trung tâm Dịch vụ số MobiFone.

3.3. Hướng dẫn giải quyết khiếu nại trường hợp không đăng ký dịch vụ phụ, dịch vụ nội dung số nhưng phát sinh cước:

a. Phương pháp giải quyết:

Kiểm tra dữ liệu trong hệ thống TC&QLKH, hệ thống CSKH các dịch vụ phụ, dịch vụ nội dung số, trang CSKH dịch vụ số, trong hệ thống cung cấp dịch vụ và trong hồ sơ của khách hàng.

b. Cách giải quyết cụ thể:

Nếu trong hợp đồng của khách hàng, lịch sử sử dụng của khách hàng không đăng ký dịch vụ: Liên hệ với bộ phận quản lý hồ sơ để kiểm tra lại hồ sơ gốc và các phiếu đăng ký dịch vụ, đơn vị quản lý hệ thống dịch vụ để xác định khách hàng có đăng ký dịch vụ hay không.

- Nếu trong hợp đồng gốc hoặc hợp đồng bản scan lưu trữ trên hệ thống TC&QLKH tập trung có đăng ký dịch vụ: hợp đồng giao cho khách hàng và hợp đồng lưu tại bộ phận QLHS hoặc hợp đồng bản scan lưu trữ trên hệ thống TC&QLKH tập trung không trùng khớp thì xác định lỗi của cửa hàng, đại lý đã làm sai thủ tục, đề xuất Lãnh đạo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực yêu cầu cửa hàng, đại lý làm sai phải chịu trách nhiệm trả cước phát sinh.

- Nếu trong hợp đồng gốc hoặc hợp đồng bản scan lưu trữ trên hệ thống TC&QLKH tập trung không đăng ký dịch vụ hoặc không có phiếu đăng ký thêm dịch vụ, lịch sử sử dụng của khách hàng không đăng ký dịch vụ: miễn giảm cước dịch vụ phát sinh và chuyển yêu cầu sang Tổ/bộ phận đầu nôi hoặc đơn vị quản lý hệ thống dịch vụ (nếu cần) đề nghị khoá dịch vụ của khách hàng.
- Nếu dịch vụ có các hình thức đăng ký qua SMS, web, wap,...: Thực hiện kiểm tra trên hệ thống đăng ký dịch vụ. Trường hợp khách hàng có đăng ký dịch vụ thì giải thích rõ thời điểm, hình thức đăng ký dịch vụ, trường hợp khách hàng không đăng ký dịch vụ thì phải giảm trừ cước cho khách hàng.
- Đối với các trường hợp khiếu nại không đăng ký dịch vụ, sau khi kiểm tra mà không chứng minh được hình thức đăng ký chủ động của khách hàng, khách hàng vẫn tiếp tục khiếu nại: Thực hiện giảm trừ cước cho khách hàng.
- Thời hạn xử lý: Tham chiếu tại mục 3.2 căn cứ theo dịch vụ của MobiFone cung cấp hoặc đối tác cung cấp.

4. KHIẾU NẠI VỀ CHẾ ĐỘ CHÍNH SÁCH CỦA MOBIFONE:

Kiểm tra lại các thông tin do khách hàng cung cấp và các chế độ chính sách hiện hành của Tổng công ty. Tiến hành xác minh để xác định nguyên nhân của khiếu nại.

Thông báo cho khách hàng về kết quả giải quyết. Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 4 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

5. KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN MẠNG LƯỚI, VÙNG PHỦ SÓNG:

Đơn vị tiếp nhận phản ánh, khiếu nại nhập thông tin trên hệ thống xử lý phản ánh và giải quyết khiếu nại khách hàng để các đơn vị kỹ thuật liên quan chủ động xử lý và thông tin kết quả phục vụ các đơn vị trả lời khách hàng.

Các đơn vị thuộc Trung tâm Mạng lưới MobiFone: có trách nhiệm trả lời trong vòng 4 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu có liên quan. Các trường hợp liên quan vùng phủ sóng mới chưa thể đáp ứng ngay yêu cầu của khách hàng cần có thông tin kế hoạch lắp đặt, kết quả tối ưu hóa mạng lưới, biện pháp nâng cao chất lượng mạng lưới, vùng phủ sóng.

Trả lời khách hàng sau khi nhận được kết quả kiểm tra từ các đơn vị thuộc Trung tâm Mạng lưới MobiFone. Thời hạn trả lời khách hàng không quá 1 ngày kể từ ngày nhận được trả lời từ các đơn vị trên.

Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá **06 ngày** kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

6. KHIẾU NẠI VỀ THÁI ĐỘ PHỤC VỤ CỦA NHÂN VIÊN.

Khi khách hàng khiếu nại về thái độ và phong cách phục vụ của nhân viên MobiFone, cảm ơn và tiếp nhận khiếu nại của khách hàng và ghi nhận xét vào sổ góp ý (nếu khách hàng có yêu cầu).

Làm rõ trách nhiệm của nhân viên bị khách hàng phản ánh: nếu trường hợp vi phạm nặng báo cáo lên Lãnh đạo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để có biện pháp xử lý thích hợp.

Thông báo bằng văn bản kết hợp gọi điện thoại cho khách hàng biết về kết luận kiểm tra và hình thức kỷ luật đối với nhân viên vi phạm.

Thời hạn trả lời khách hàng không quá 5 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

7. KHIẾU NẠI VỀ THUÊ BAO QUẤY RỐI:

7.1. Xử lý thuê bao quấy rối:

- Đề nghị khách hàng lưu và cung cấp bằng chứng thuê bao quấy rối (Chi tiết tin nhắn, hình ảnh, chi tiết cuộc gọi, ...).

- **Thuê bao quấy rối ngoại mạng MobiFone:** Nhân viên tiếp nhận ghi nhận nội dung phản ánh của khách hàng, lập phiếu yêu cầu hỗ trợ xử lý và gửi đơn vị quản lý thuê bao quấy rối trong vòng 01 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh.

- **Thuê bao quấy rối là thuê bao MobiFone:** Kiểm tra dữ liệu, bằng chứng thuê bao quấy rối và tiến hành xử lý:

+ Trong ngày tiếp nhận, thực hiện gọi điện nhắc nhở, nếu khách hàng không nghe máy thực hiện nhắn tin nhắc nhở thuê bao quấy rối để yêu cầu ngừng hành vi quấy rối với nội dung: *“Yêu cầu Quý khách không gọi điện (nhắn tin) đến số thuê bao X. Nếu tiếp tục MobiFone sẽ tạm ngừng phục vụ Quý khách. Rất mong sự hợp tác của Quý khách”*.

+ Nếu sau 1 ngày kể từ thời điểm gọi điện hoặc nhắn tin nhắc nhở, thuê bao vẫn tiếp tục quấy rối: Thực hiện nhắn tin đến thuê bao quấy rối: *“Do sử dụng dịch vụ để quấy rối số máy X, từ 16h00 ngày mm/dd/yyyy, MobiFone sẽ cắt chiều gọi/nhắn tin số máy của Quý khách. Chi tiết liên hệ <Số điện thoại của bộ phận GQKN>”. Thời điểm nhắn tin: Trước ít nhất 3h tính đến thời điểm chặn*.

+ Nếu trước 16h thuê bao có cam kết bằng tin nhắn hoặc bằng văn bản không sử dụng dịch vụ để quấy rối nữa tại bộ phận giải quyết khiếu nại thì nhân viên giải quyết khiếu nại sẽ không cắt dịch vụ.

+ Nếu đến thời điểm chặn (16h), thuê bao vẫn tiếp tục quấy rối, hoặc không có cam kết ngừng quấy rối: Thực hiện chặn liên lạc thuê bao quấy rối với lý do **“thuê bao quấy rối”**.

+ Trường hợp sau khi cam kết ngừng quấy rối, thuê bao vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ để quấy rối, bộ phận giải quyết khiếu nại tiến hành thủ tục chặn chiều gọi/nhắn tin của thuê bao quấy rối mà không cần phải thông báo cho khách hàng quấy rối.

- Thời gian xử lý thuê bao quấy rối kể từ khi tiếp nhận phản ánh của khách hàng: Thời gian xử lý tối đa: **02 ngày** đối với thuê bao quấy rối là thuê bao nội mạng MobiFone, **03 ngày** đối với thuê bao quấy rối là thuê bao ngoại mạng MobiFone.

7.2. Khôi phục lại thông tin:

Đối với thuê bao nội mạng MobiFone quấy rối, sau khi bị ngừng cung cấp chiều gọi hoặc gửi tin nhắn muốn sử dụng lại dịch vụ, thực hiện các bước:

- Chủ thuê bao liên hệ bộ phận giải quyết khiếu nại tại các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực/MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực /Cửa hàng để cam kết bằng văn bản không sử dụng dịch vụ với mục đích quấy rối, nếu tái phạm sẽ bị cắt hủy vĩnh viễn.
- Sau khi khách hàng đã hoàn tất thủ tục cam kết và điền vào phiếu mở thông tin, bộ phận giải quyết khiếu nại sẽ trực tiếp hoặc phối hợp với bộ phận đầu nối mở lại thông tin cho khách hàng.

8. KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC ĐĂNG KÝ THÔNG TIN VÀ TRANH CHẤP SỬ DỤNG THUÊ BAO TRẢ TRƯỚC:

- Thực hiện kiểm tra dữ liệu và các hồ sơ hiện có để xác định chính chủ thuê bao. Lưu ý kiểm tra simcard gốc, lịch sử thay simcard cho khách hàng, lịch sử sử dụng dịch vụ của khách hàng,...
- Thời hạn trả lời khách hàng:
 - + Đối với khiếu nại liên quan đăng ký thông tin thuê bao trả trước: Thời hạn giải quyết không quá **5 ngày** kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.
 - + Đối với khiếu nại liên quan tranh chấp thuê bao trả trước: Thời hạn giải quyết không quá 20 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

9. KHIẾU NẠI VỀ DỊCH VỤ CHUYỂN MẠNG GIỮ NGUYÊN SỐ THUÊ BAO (MNP):

9.1. Các loại khiếu nại dịch vụ MNP thường gặp:

- Khiếu nại về việc bị từ chối chuyển mạng
- Khiếu nại về thời gian chuyển mạng bị kéo dài.
- Khiếu nại về việc đã hủy chuyển mạng nhưng vẫn bị chuyển sang mạng khác.
- Khiếu nại về việc không sử dụng được dịch vụ của nhà mạng đến (RNO) do bị hoàn trả lại nhà mạng đi (DNO).
- Khiếu nại về việc nhận được thông báo hủy yêu cầu chuyển mạng khi không thực hiện lệnh hủy chuyển mạng.
- Khiếu nại về việc nhận được lịch chuyển mạng khi không đăng ký yêu cầu chuyển mạng.
- Khiếu nại về việc bị chuyển về nhà mạng gốc DNO khi khách hàng cho rằng đã hoàn thành nghĩa vụ với DNO.
- Khiếu nại về tính cước dịch vụ chuyển mạng.
- Các khiếu nại phát sinh khác.

9.2. Thời hạn giải quyết khiếu nại:

TT	Nội dung khiếu nại	Thời gian xử lý	Ghi chú
1	Khiếu nại về việc từ chối yêu cầu chuyển mạng (YCCM).	- Toàn trình: Tối đa 5 ngày làm việc. - Thời gian cung cấp số liệu: Tối đa 02 ngày.	Cục Viễn thông quy định.

TT	Nội dung khiếu nại	Thời gian xử lý	Ghi chú
2	Khiếu nại về thời gian chuyển mạng bị kéo dài.	Tối đa 03 ngày	MobiFone quy định.
3	Khiếu nại về việc thuê bao không sử dụng được dịch vụ của nhà mạng đến (RNO).	- Toàn trình: Tối đa 5 ngày làm việc. - Thời gian cung cấp số liệu: 02 ngày.	Cục Viễn thông quy định.
4	Khiếu nại về nhận được thông báo hủy YCCM khi không thực hiện lệnh hủy chuyển mạng.	- Toàn trình: Tối đa 5 ngày làm việc. - Thời gian cung cấp số liệu <= 2 ngày.	Cục Viễn thông quy định.
5	Khiếu nại về việc nhận được lịch chuyển mạng khi không đăng ký YCCM.	- Toàn trình: Tối đa 1 ngày làm việc.	Cục Viễn thông quy định.
6	Khiếu nại về việc đã gửi lệnh hủy YCCM nhưng vẫn bị chuyển mạng sang nhà mạng đến (RNO)	- Toàn trình: Tối đa 1 ngày làm việc.	Cục Viễn thông quy định.
7	Khiếu nại về việc nhận được thông báo chuyển về nhà mạng đi (DNO) khi cho rằng mình đã hoàn thành nghĩa vụ với mạng DNO.	- Toàn trình: Tối đa 1 ngày làm việc.	Cục Viễn thông quy định.
8	Khiếu nại về tính cước dịch vụ chuyển mạng và các khiếu nại phát sinh khác (nếu có)	- Toàn trình: Tối đa 5 ngày làm việc.	MobiFone quy định.

*** Lưu ý:** Trong quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại dịch vụ MNP, các đơn vị cần đảm bảo thời hạn thực hiện theo quy định. Việc phối hợp giải quyết cần phối hợp giữa các đơn vị trong nội bộ MobiFone hoặc với các mạng khác, Trung tâm Chuyển mạng (CCH/TTCM): Đơn vị tiếp nhận chủ động yêu cầu các đơn vị phối hợp xử lý, trả lời kết quả sau khi xác minh để trả lời khách hàng. Việc xử lý khiếu nại dịch vụ MNP cần thực hiện theo thời hạn và theo các văn bản hướng dẫn liên quan của của Tổng công ty.

10. KHIẾU NẠI VỀ DỊCH VỤ MOBIFIBER:

- Đối tượng: Khách hàng khiếu nại sử dụng dịch vụ MobiFiber trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Thời hạn toàn trình xử lý từ khi tiếp nhận đến khi trả lời khách hàng: 05 ngày, trong đó:
 - + Thời gian tiếp nhận và chuyển xử lý (nếu có): Tối đa trong vòng 1 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận.
 - + Thời gian kiểm tra, xác minh nguyên nhân, lỗi dịch vụ, cước...: Tối đa 3 ngày.

- + Thời gian trả lời khách hàng: Tối đa 1 ngày kể từ khi có kết quả xác minh.

11. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI NHÓM KHÁCH HÀNG CAO CẤP VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP XỬ LÝ KHẨN CẤP:

11.1. Đối tượng:

- Khách hàng cao cấp và các trường hợp khiếu nại phải xử lý khẩn cấp.
- Khách hàng phản ánh, khiếu nại qua các phương tiện truyền thông, khiếu nại vượt cấp lên Tổng công ty, các đơn vị trong ngành, Cơ quan quản lý nhà nước, Hiệp hội bảo vệ người tiêu dùng,

11.2. Quy định:

- Việc tiếp nhận và xử lý: 01 đầu mối có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, phối hợp các đơn vị khác xử lý và thông tin tới khách hàng và báo cáo kết quả giải quyết cuối cùng. Đầu mối là các đơn vị, cá nhân tiếp nhận phản ánh, khiếu nại khách hàng: Đài 1090, Bộ phận Giải quyết khiếu nại, đầu mối giải quyết khiếu nại tại MobiFone thuộc các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Cửa hàng,... Trường hợp, việc xử lý vượt quá thẩm quyền của người tiếp nhận, cá nhân tiếp nhận phải báo cáo Trưởng đơn vị phụ trách để có phương án giải quyết, xử lý kịp thời và cử đầu mối giải quyết và trả lời khách hàng đến cùng.
- Trường hợp khiếu nại của khách hàng cao cấp, khiếu nại khẩn cấp ưu tiên xử lý trong thời gian ngày làm việc:
 - + Các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm xử lý ngay sau khi tiếp nhận phản ánh và thông báo quá trình xử lý cho người khiếu nại biết cho tới khi có kết quả xử lý cuối cùng.
 - + Trường hợp chưa xử lý dứt điểm trong ngày tiếp nhận, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thông báo cho khách hàng biết lý do.
- Trường hợp khách hàng phản ánh, khiếu nại vào ngày nghỉ, ngoài giờ làm việc ưu tiên xử lý nhanh, khẩn cấp:
 - + Thời gian xử lý tính cả ngày nghỉ, ngày lễ, ngoài giờ làm việc.
- Nâng hạng ưu đãi chặn cước đối với khiếu nại hoãn chặn thông tin: Khách hàng được ưu tiên hoãn chặn thông tin cho đến khi sự việc được giải quyết xong và có báo cáo bằng email hoặc văn bản tới cá nhân, đơn vị yêu cầu hoãn chặn.
- Nếu việc giải quyết vượt thẩm quyền của đơn vị, cá nhân thì đơn vị, cá nhân báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của quản lý cấp cao hơn trực tiếp để được hướng dẫn.

12. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC:

- Các giao dịch viên phải tuyệt đối tuân thủ quy định của Tổng công ty về việc thay đổi thông tin thuê bao, thay SIM card để tránh khiếu kiện của khách hàng.
- Đối với những trường hợp khách hàng đang khiếu nại nằm trong diện hoãn chặn thông tin (được quy định trong Quy trình Thanh toán cước phí hiện hành) thì nếu hết hạn chặn thông tin mà chưa giải quyết xong khiếu nại thì bộ phận giải quyết khiếu nại có nhiệm vụ thông báo cho bộ phận Thanh toán cước phí để gia hạn việc

hoãn chặn thông tin. Thời gian gia hạn không vượt quá thời gian quy định của Quy trình Thanh toán cước phí.

- Tất cả các thời hạn giải quyết khiếu nại nêu ở trên được tính theo ngày làm việc trong giờ làm việc theo quy định (không tính thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ). Riêng các trường hợp khiếu nại quy định tại mục 10 nêu trên, việc giải quyết tính cả các ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ và ngoài giờ làm việc.

13. QUY ĐỊNH VỀ CÔNG TÁC LẬP KẾ HOẠCH VÀ PHÊ DUYỆT KẾ HOẠCH TRƯỚC KHI TRIỂN KHAI:

- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực có trách nhiệm chủ động tổ chức lập kế hoạch và phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện nội dung quy trình tới các đơn vị trực thuộc khi có thay đổi chính sách. Kế hoạch triển khai phải bao gồm các nội dung như sau:

+ Số lượng đầu mối triển khai trực tiếp: Bộ phận/Đầu mối giải quyết khiếu nại tại Phòng CSKH Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, bộ phận GQKN tại MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Cửa hàng, showroom, MobiFone Quận, huyện,...

+ Số lượng nhân sự GQKN (từ cấp phòng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tới Cửa hàng,...).

+ Kế hoạch tổ chức tập huấn, đào tạo triển khai nội dung quy trình: Đơn vị chủ trì, dự kiến số lớp tập huấn, đào tạo; thời gian dự kiến tổ chức đào tạo; thời gian kết thúc tổ chức đào tạo.

14. TỔ CHỨC TẬP HUẤN, ĐÀO TẠO VIỆC THỰC HIỆN QUY TRÌNH:

- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực có trách nhiệm tổ chức tập huấn, đào tạo việc thực hiện nội dung Quy trình cho các cá nhân, bộ phận trực tiếp: Đài 1090, nhân viên giao dịch tại Cửa hàng, bộ phận GQKN thuộc phòng CSKH Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, phòng Khách hàng doanh nghiệp...khi cần thiết để đảm bảo tất cả cá nhân liên quan thực hiện đúng và đầy đủ nội dung quy trình.

- Hình thức tập huấn, đào tạo: Tùy theo số lượng, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực lựa chọn các hình thức tập huấn, đào tạo phù hợp.

+ **Tập huấn, đào tạo trực tiếp:** Tổ chức tập trung tại Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực hoặc MobiFone trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đảm bảo thuận tiện cho các đơn vị tập trung và hiệu quả.

+ **Tập huấn, đào tạo gián tiếp:** Tổ chức tài liệu hướng dẫn trên web đảm bảo đầy đủ nội dung nghiệp vụ của Quy trình, thuận tiện cho việc tra cứu nội dung.

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2023 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

SỔ THEO DÕI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

[illegible]

Ngày góp ý	Số thuê bao	Nội dung góp ý
-------------------	--------------------	-----------------------

[illegible]

3. Các mẫu: Phiếu Khiếu nại, Phiếu Báo nhận khiếu nại, Phiếu yêu cầu xác minh khiếu nại

BM/QT 7.2-04/03

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...

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

Số: /

....., ngày tháng năm 20

PHIẾU KHIẾU NẠI

Họ tên người khiếu nại (1):Số CMND (2):.....

Họ và tên khách hàng:

Số thuê bao:Số CMND (3):

.....

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại liên hệ:

Khiếu nại về việc:

.....

.....

Giấy tờ kèm theo gồm có:

1.

2.

Giải thích của nhân viên tiếp nhận (nếu có):

.....

.....

Chúng tôi sẽ tiến hành kiểm tra xem xét khiếu nại của Ông (Bà) và sẽ trả lời Ông (Bà) chậm nhất là ngày tháng ... năm 20...

Trân trọng kính chào.

Khách hàng

Nhân viên tiếp nhận khiếu nại

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Người khiếu nại có thể là người đại diện được ủy quyền của khách hàng.
- (2), (3) Số CMND, Số CCCD hoặc giấy tờ thay thế khác (Hộ chiếu,...).
- (*) Phiếu này đồng thời cũng là phiếu báo nhận khiếu nại (áp dụng cho trường hợp khiếu nại trực tiếp, không qua các phương tiện thông tin đại chúng).

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...

BM/QT 7.2-04/04
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /

....., ngày tháng năm 20

PHIẾU BÁO NHẬN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (*).....

Địa chỉ:.....

Đồng kính gửi chủ thuê bao:.....

Số thuê bao:.....

Địa chỉ:.....

Chúng tôi đã nhận được của..... (*).... về việc

Chúng tôi xin ghi nhận các ý kiến phản ánh và trân trọng cảm ơn Quý khách đã đóng góp xây dựng cho chúng tôi để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm phục vụ Quý khách ngày càng tốt hơn.

Chúng tôi sẽ tiến hành kiểm tra và sẽ trả lời (*)..... chậm nhất là ngày tháng ... năm 20

Trân trọng kính chào.

TL. GIÁM ĐỐC
Trưởng đơn vị ()**
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Tên cơ quan thông tin đại chúng gửi khiếu nại của khách hàng đến.
- (**): Là Trưởng phòng Chăm sóc khách hàng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực. Trường hợp Trưởng đơn vị là Giám đốc MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Giám đốc MobiFone thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực ký trực tiếp văn bản theo thể thức quy định.
- Mẫu phiếu áp dụng trong trường hợp nhận được khiếu nại bằng văn bản hoặc qua các phương tiện thông tin đại chúng.

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...

BM/QT 7.2-04/05
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /

....., ngày tháng năm 20

PHIẾU YÊU CẦU XÁC MINH KHIẾU NẠI

Kính gửi: (1)

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực... nhận được yêu cầu khiếu nại của:

Tên khách hàng:Số thuê bao:

Về vấn đề:

.....

Để có đầy đủ cơ sở trả lời khiếu nại khách hàng, yêu cầu (1) xác minh các nội dung như sau:

1.
2.
3.
4.

Thông tin xác minh gửi về:

- Đơn vị gửi yêu cầu:
- Họ tên người nhận:
- Địa chỉ:
- Điện thoại liên lạc:
- Email:

Trân trọng cảm ơn.

Đơn vị gửi yêu cầu
(Ký tên và đóng dấu)

Ghi chú: (1) Tên đơn vị nhận yêu cầu xác minh.