



# QUI TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ QI

(Kèm theo Quyết định ban hành số ..... ngày ..... tháng ..... năm .....)

Bước	Quy trình	Trách nhiệm
Bước 1	<pre> graph TD     A[Tiếp nhận yêu cầu khiếu nại khách hàng qua: văn bản, email, điện thoại...] --&gt; B{Phân tích khiếu nại có/không thể giải quyết ngay}     B -- có --&gt; D[Trả lời/giải quyết và khắc phục sự cố khiếu nại]     B -- không --&gt; C[Chuyển đến bộ phận giải quyết khiếu nại TT DVKH]     C --&gt; D     D -- Không đồng ý --&gt; C     D -- Đồng ý --&gt; E[Kết thúc khiếu nại]           </pre>	Giao dịch viên, NV TTDVKH, Mọi NV Cty
Bước 2		Trưởng TTDVKH, Giám đốc BU1, Giám đốc Công ty
Bước 3		Trưởng TTDVKH, Giám đốc BU1, Giám đốc Công ty
Bước 4		Trưởng TTDVKH, Giám đốc BU1, Giám đốc công ty
Bước 5		Trưởng TTDVKH