

QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG 12.2022

Đơn vị trình ký: Bộ phận Giám sát - Hậu kiểm - Phòng Giám sát vận hành -
Khối phòng ban - VDTC - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam

Danh sách ký duyệt

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	BÙI TRÌNH	Tổng Giám đốc - Ban Tổng Giám đốc - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam	03/01/2023 11:34:35	
2	NGUYỄN KHÁNH TÙNG	Trưởng phòng - Phòng Kỹ thuật Công nghệ - Khối phòng ban - VDTC - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam	31/12/2022 21:31:49	
3	PHẠM TIẾN DŨNG	Trưởng phòng - Phòng Giám sát vận hành - Khối phòng ban - VDTC - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam	30/12/2022 17:09:28	
4	ĐỖ VĂN DOANH	Phó phòng - Phòng Giám sát vận hành - Khối phòng ban - VDTC - Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam	30/12/2022 17:09:04	

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ẠNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 1/13

BẢNG THEO DÕI NHỮNG SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1		Thay thế cho Quy trình tư vấn và hỗ trợ khách hàng VDTC số QT.VDTC.QLCL.16 ban hành ngày 26/11/2021.	01/01/2023

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Chữ ký	 Đỗ Văn Doanh	 NGUYEN KHANH TUNG	 Bùi Trình

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 2/13

I. MỞ ĐẦU

1. Mục đích

- Quy trình quy định các bước cần thực hiện trong quá trình tư vấn và hỗ trợ giải đáp thắc mắc của khách hàng, giải quyết khiếu nại, đấu nối, hủy dịch vụ, xử lý lỗi/sự cố cho khách hàng. Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị trong các hoạt động tư vấn và hỗ trợ khách hàng.
- Thay thế cho Quy trình phối hợp xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu của khách hàng số QT.VDTC.QLCL.16 ban hành ngày 26/11/2021.

2. Đối tượng áp dụng

- Quy trình này áp dụng cho các nhân viên Chăm sóc khách hàng, các điểm cung cấp dịch vụ, đại lý, cộng tác viên trực thuộc Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam.
- Các phòng ban tại Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam, các đơn vị phối hợp xử lý lỗi liên quan đến dịch vụ ePass.

3. Giải thích thuật ngữ, từ viết tắt

3.1. Giải thích thuật ngữ

STT	Thuật ngữ	Chú thích
1	Lỗi/sự cố	Là các lỗi liên quan đến giao dịch hoặc thao tác khi KH sử dụng dịch vụ.
2	Yêu cầu, phản ánh/khiếu nại	Là các yêu cầu hỗ trợ về dịch vụ, các thắc mắc, phàn nàn của khách hàng về việc khó sử dụng/không sử dụng được dịch vụ, bị xâm phạm quyền lợi chính đáng theo hợp đồng hoặc các quy định của pháp luật; hoặc Công ty VDTC không thực hiện đúng các trách nhiệm và nghĩa vụ đã cam kết với khách hàng.
3	Hình thức phản ánh/khiếu nại	- Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng. - Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC. - Đến các trụ sở làm việc của Công ty VDTC. - Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội.
4	Ticket	Là phiếu phản ánh/khiếu nại được tạo trên phần mềm bao gồm nội dung: Mô tả phản ánh/khiếu nại (lỗi/sự cố hoặc hỗ trợ dịch vụ), đơn vị đưa ra yêu cầu và đơn vị tiếp nhận xử lý/thời gian tiếp nhận,...
5	Thời gian phối hợp xử lý	Thời gian xử lý phối hợp bao gồm tất cả các ngày trong tuần, không phân biệt thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ. Đối với các trường hợp phản ánh thông thường: Thời gian làm việc tính theo giờ làm việc từng đơn vị từ 08h00 -17h30 đối với đơn vị làm hành chính và 24h với các đơn vị trực ca. Đối với các trường hợp nóng/gấp: Thời gian phối hợp xử lý ngay khi nhận được thông tin phản ánh.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 3/13

3.2. Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	CSKH	Chăm sóc khách hàng
2	GQKN	Giải quyết khiếu nại
3	Happycall	Gọi điện
4	CRM	Phần mềm quản lý khách hàng
5	BCCS	Phần mềm quản lý phản ánh khách hàng
6	YC/PA/ KN	Yêu cầu/Phản ánh/Khiếu nại
7	YC/PA/ KN	Yêu cầu/Phản ánh/Khiếu nại
8	BOO2/ VDTC	Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam
9	BOO1/ VETC	Công ty TNHH thu phí tự động VETC
10	VTs	Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel
11	VDS	Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel
12	VTP	Tổng Công ty Cổ phần Bưu Chính Viettel
14	MOMO	Ví điện tử MoMo
15	BIDV	Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam
16	BOT	Trạm thu phí đường bộ
17	P.GSVH	Phòng Giám sát Vận hành
18	P.KTCN	Phòng Kỹ thuật Công nghệ
19	P.KD	Phòng Kinh doanh
20	CPT	Chủ phương tiện

3.3. Các nhóm phản ánh – khiếu nại

STT	Nhóm phản ánh	Nội dung thực hiện
1	Hỗ trợ Epass CPT	Thay đổi thông tin hợp đồng: thay đổi thông tin khách hàng, biển số xe, đổi thẻ, đổi loại phương tiện, các thông tin khác.
		Hỗ trợ trạng thái sử dụng: Reset/mở tài khoản, hủy hợp đồng, hủy thẻ.
		Hỗ trợ khác: dán thẻ tại nhà, cập nhật danh sách miễn giảm, điều chỉnh tài khoản ePass.
2	Báo lỗi dịch vụ	Lỗi xe không qua trạm VETC: tài khoản ETC, tài khoản liên kết ViettelPay, xe ưu tiên, nhân viên không cho qua/báo chưa liên kết...
		Lỗi xe không qua trạm VDTC: tài khoản ETC, tài khoản

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ẠNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 4/13

3	Khiếu nại dịch vụ	liên kết ViettelPay, xe ưu tiên, xe mua vé tháng/quý.
		Lỗi ứng dụng/web: lỗi đăng nhập, lỗi tra cứu, thực hiện thay đổi thông tin, lỗi tính năng trên ứng dụng.
		Lỗi hóa đơn: hóa đơn sai thông tin, không tải được hóa đơn.
		Lỗi liên kết tài khoản: lỗi thực hiện liên kết tài khoản, lỗi nạp tiền qua ViettelPay, nạp tiền qua thẻ nội địa, quốc tế, Momo, lỗi nạp tiền mặt tại quầy giao dịch
		Lỗi SMS: không nhận được SMS kích hoạt, reset tài khoản, nội dung SMS không đúng.
		Khiếu nại cước: tài khoản tăng/giảm bất thường, trừ lặp, trừ sai loại vé, đã mua vé tháng/quý nhưng vẫn bị trừ...
		Khiếu nại về thông tin đăng ký: sai thông tin, xe không đăng kí nhưng có hợp đồng, xe đã dán thẻ nhưng chưa đầu nối.
		Khiếu nại về nhân viên kênh: nghiệp vụ kênh, thái độ, kỹ năng.
		Khiếu nại về nhân viên trạm: nghiệp vụ, thái độ xử lý.
		Khiếu nại về nhân viên tổng đài: nghiệp vụ, tư vấn, thái độ hỗ trợ.



CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM

QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ

Ngày có hiệu lực: 01/01/2023

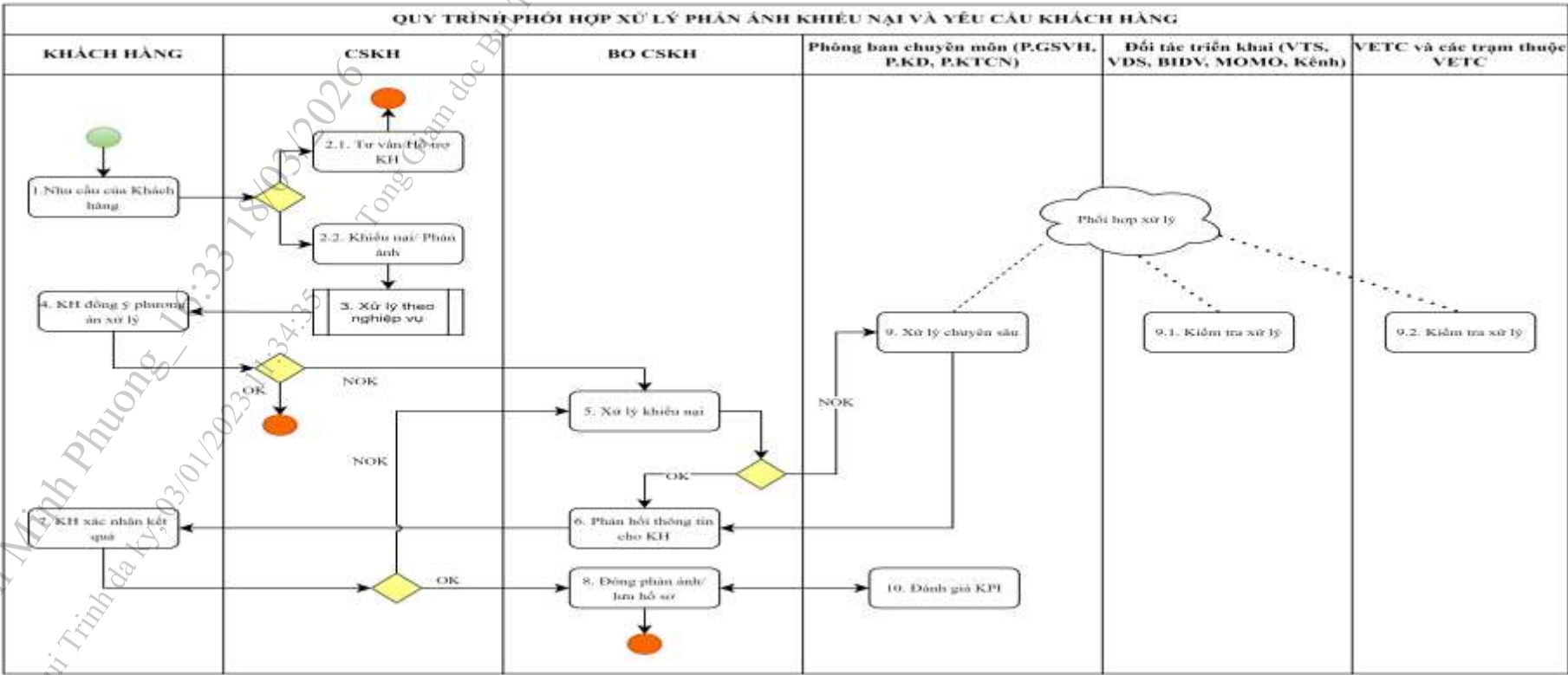
Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025

Lần ban hành: 03

Trang: 5/13

II. NỘI DUNG

1. Luồng quy trình



	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 6/13

2. Thuyết minh

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Công cụ thực hiện	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
1	Nhu cầu, phản ánh của khách hàng	Khách hàng thực hiện yêu cầu giải đáp, xử lý phản ứng, khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ ePass.	KH	CSKH	Gọi điện lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, báo chí, mạng xã hội		Phản ứng về nhu cầu, khiếu nại KH	Đột xuất
2.1	Tư vấn/hỗ trợ khách hàng	Trường hợp KH có nhu cầu hỗ trợ về vấn đề sản phẩm dịch vụ. ĐTV thực hiện hỗ trợ, tư vấn trực tiếp cho KH.	CSKH	KH	Gọi điện lên tổng đài, chat, email, công văn, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, báo chí, mạng xã hội	Nhu cầu tư vấn/hỗ trợ	Kết quả tư vấn/hỗ trợ	N/A
2.2	Khiếu nại/phản ứng	Trường hợp KH thực hiện khiếu nại, phản ứng về dịch vụ ePass, thực hiện xử lý theo nghiệp vụ đã được đào tạo ở bước 3.	CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội	Thông tin khiếu nại, phản ứng	Phân loại phản ứng, khiếu nại	N/A

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 7/13

3	Xử lý theo nghiệp vụ	Thực hiện xử lý phản ứng, khiếu nại theo nghiệp vụ sau bán đã được đào tạo.	CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội	Tính chất, mức độ khiếu nại, phản ứng	Giải pháp xử lý, giải thích cho KH	
4	Khách hàng đồng ý với giải pháp xử lý	Thuyết phục KH đồng ý với giải pháp xử lý của VDTC.	CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội	Giải pháp xử lý	Khách hàng chấp thuận giải pháp	
5	Xử lý khiếu nại	BO CSKH tiếp tục xử lý phản ứng, khiếu nại trong trường hợp KH không đồng ý với giải pháp từ bước 4. Thực hiện đánh giá sâu và bổ sung thêm giải pháp xử lý khiếu nại (nếu có).	BO CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội	Báo cáo chi tiết về phản ứng, khiếu nại	Giải pháp xử lý cập nhật bổ sung	
6	Phản hồi thông tin cho KH	Cập nhật thêm giải pháp xử lý bổ sung cho KH.	BO CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội		Giải pháp xử lý bổ sung	
7	KH xác nhận kết quả	KH được cập nhật giải pháp xử lý bổ sung từ BO CSKH.	BO CSKH	KH	Gọi điện, chat, email, trực tiếp tại trụ sở đơn vị, mạng xã hội	Giải pháp xử lý bổ sung	KH chấp thuận giải pháp	

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 8/13

8	Đóng phản ánh, lưu hồ sơ	Trường hợp KH chấp nhận với giải pháp xử lý bổ sung, BO CSKH thực hiện đóng phản ánh, lưu hồ sơ.	BO CSKH	KH	BCCS, ePass Customer Care			
9	Xử lý chuyên sâu	Trường hợp BO CSKH không thuyết phục được KH chấp thuận giải pháp xử lý chuyên sâu hoặc không có giải pháp xử lý, phản ánh, khiếu nại tiếp tục chuyển đến các phòng ban chuyên môn xử lý chuyên sâu (P.GSVH, P.KTCN, P.KD).	P.GSVH P.KTCN P.KD	BO CSKH	BCCS, ePass Customer Care, email, chat	Chi tiết khiếu nại và các giải pháp đã thực hiện, yêu cầu đầu vào tương ứng của từng loại phản ánh, khiếu nại	Giải pháp xử lý chuyên sâu	
9.1	Đối tác triển khai phối hợp xử lý	Trường hợp phản ánh, khiếu nại liên quan đến các đối tác triển khai (VTS, VDS, BIDV, MOMO, Kênh) thì phòng ban chuyên môn cùng phối hợp, phân tích, xử lý khiếu nại khách hàng.	P.GSVH P.KTCN P.KD	Đối tác triển khai	Gọi điện, chat, email, công văn	Thông tin khiếu nại, phản ánh	Giải pháp xử lý chuyên sâu	

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 9/13

9.2	Đơn vị cung cấp dịch vụ BOO1 và BOT phối hợp xử lý	Trường hợp phản ứng, khiếu nại liên quan đến các đơn vị cung cấp dịch vụ BOO1 và BOT thì phòng ban chuyên môn cùng phối hợp, phân tích, xử lý khiếu nại khách hàng.	P.GSVH P.KTCN P.KD	Đối tác triển khai	Gọi điện, chat, email, công văn	Thông tin khiếu nại, phản ứng	Giải pháp xử lý chuyên sâu	
10	Đánh giá KPI	Bộ phận Quản lý chất lượng phối hợp với bộ phận CSKH thực hiện đánh giá KPI phối hợp xử lý theo tuần/tháng.	CSKH	QLCL	BCCS, ePass Customer Care, email, chat	Kết quả xử lý phản ứng, khiếu nại.		Tuần/tháng

3. Vai trò, trách nhiệm của các bên liên quan:
3.1. Ma trận trách nhiệm

STT	Hoạt động chính	Thời gian thực hiện	CSKH	P.GSVH	P.KTCN	P.KD	QLVĐ	Ghi chú
1	Tư vấn, hỗ trợ KH	Tương ứng với từng phản ứng theo Phụ lục 2	R				I	
2	Xử lý khiếu nại (xử lý phản ứng sơ bộ)		R				I	
3	Xử lý chuyên sâu		S	R	R	R	I	Phân loại phản ứng

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 10/13

4	Phối hợp với các đơn vị triển khai, đối tác trong xử lý chuyên sâu		S	R	R	R	I	cho từng phòng theo Phụ lục 1
5	Phản hồi thông tin cho KH		R	S	S	S	I	
6	Đánh giá KPI xử lý	Tuần/tháng	R	I	I	I	S	

(Ghi chú: + R – Vai trò chịu trách nhiệm thực hiện hoạt động.

+ S – Vai trò cung cấp nguồn lực và hỗ trợ thực hiện hoạt động.

+ I – Vai trò được cung cấp thông tin sau khi hoạt động được thực hiện.)

Tổng thời gian xử lý PA/KN của KH = Thời gian BO CSKH xử lý + Thời gian xử lý chuyên sâu.

3.2. Vai trò trách nhiệm

3.2.1. Bộ phận CSKH:

- Là đơn vị chủ trì thực hiện tiếp nhận và xử lý phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của khách hàng.
- Làm rõ yêu cầu, ảnh hưởng, thiệt hại (nếu có) của khách hàng khi thực hiện khiếu nại.
- Đôn đốc các đơn vị xử lý chuyên sâu đưa ra giải pháp, xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu khách hàng.
- Hàng tuần/tháng phối hợp với bộ phận Quản lý chất lượng - P.GSVH thực hiện đánh giá, báo cáo KPI phối hợp xử lý của các Phòng/Ban.

3.2.2. Phòng Giám sát Vận hành:

- Thực hiện xử lý chuyên sâu, hỗ trợ CSKH thực hiện xử lý các phản ánh, khiếu nại liên quan đến các phản ánh:
 - + Lỗi xe qua trạm (VDTC, VETC).

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 11/13

- + Khiếu nại cước.
- Giám sát, vận hành hệ thống thu phí hoạt động ổn định.
- Xử lý nhanh chóng các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành.
- Theo dõi, thống kê, báo cáo kịp thời các bất thường liên quan đến chất lượng mạng xảy ra trên hệ thống. Thực hiện gửi công văn đến BOT, TCĐB với các trường hợp phản ứng, khiếu nại KH do chất lượng hệ thống Frontend kém và công tác phối hợp xử lý của BOT không đảm bảo.

3.2.3. Phòng Kỹ thuật Công nghệ:

- Là đơn vị chịu trách nhiệm xử lý kỹ thuật cao nhất trong VDTC.
- Trực tiếp xử lý các phản ứng liên quan đến lỗi hệ thống BE (nạp tiền tài khoản, liên kết tài khoản, lỗi tin nhắn, ứng dụng, web...).
- Đảm bảo công dụng cụ cho các đơn vị thực hiện tiền xử lý. Với phân hệ xử lý phản ứng CC P.KTCN lập kế hoạch thực hiện nâng cấp tính năng nhằm đảm bảo nhu cầu xử lý PAKH của các Phòng/Ban:
 - + Bổ sung thêm tính năng chuyển luồng ticket cho bên thứ 3 và tính KPI đúng cho các đơn vị từ thời điểm chuyển luồng ticket.
 - + Bổ sung thời gian chết theo quy định thời gian phối hợp cho các trường hợp phản ứng thông thường ngoài giờ hành chính.
- Rà soát, thực hiện điều chỉnh kết nối luồng xử lý, đảm bảo an toàn, chất lượng dịch vụ khách hàng.

3.2.4. Phòng Kinh doanh:

- Là đơn vị chủ trì, chịu trách nhiệm về chính sách, giá bán dịch vụ.
- Trực tiếp quản lý, điều hành Kênh, kinh doanh tại trạm thu phí thực hiện đấu nối dịch vụ, thay thế lỗi cho khách hàng.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 12/13

- Đào tạo, đánh giá, và có quy định, chế tài với các Kênh trong việc thực hiện các nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ, phản ánh khách hàng.

3.2.5. Phòng Tài chính:

- Thực hiện lấy thông tin sao kê nếu phản ánh của khách hàng có yêu cầu.
- Làm việc với các Ngân hàng bổ sung thêm các thông tin account có thể tra cứu sao kê giao dịch khách hàng có thể bàn giao cho CSKH để chủ động thực hiện sao kê.

4. Lưu hồ sơ

4.1. Nguyên tắc

- 100% yêu cầu, phản ánh của KH được lưu trên hệ thống.
- Cách thức lưu trữ: Nội dung yêu cầu, phản ánh của KH; Các biên bản tiếp nhận khiếu nại/biên bản xác nhận/biên bản làm việc/hợp đồng/công văn phúc đáp ...được lưu trữ trên hệ thống BCCS/CRM đảm bảo khi kiểm tra một trường hợp khiếu nại nào thì các hồ sơ đi kèm có đầy đủ các thông tin yêu cầu trên phần mềm.

4.2. Yêu cầu và thời hạn lưu trữ

- Yêu cầu:
 - + Tất cả các loại hồ sơ phải lưu theo thời gian tiếp nhận (ngày/tháng/năm).
 - + Hồ sơ lưu phải có danh mục chi tiết, đầy đủ về số lượng của các hồ sơ lưu trong file.
 - + Các phiếu yêu cầu, tờ trình, công văn, văn bản hợp lệ và có đầy đủ thông tin mà mẫu văn bản quy định trước khi thực hiện nghiệp vụ.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLVĐ
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KHIẾU NẠI VÀ YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG	Ngày có hiệu lực: 01/01/2023
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2025
		Lần ban hành: 03
		Trang: 13/13

- + Trong trường hợp khẩn cấp có thể xin chỉ đạo và được sự đồng ý của lãnh đạo để thực hiện trước, hoàn thiện thủ tục sau nhưng thời gian hoàn thiện thủ tục không quá 48 giờ làm việc kể từ thời điểm thực hiện nghiệp vụ.
- + Định kỳ tháng cuối cùng của Quý các đơn vị phải thực hiện rà soát lại hồ sơ lưu tại đơn vị nhằm xác định những hồ sơ đã hết thời hạn lưu và tiến hành hủy hồ sơ.
- Thời hạn:
 - + Đối với hồ sơ bản cứng: Tối thiểu 02 năm.
 - + Đối với hồ sơ bản mềm: Lưu trong suốt quá trình khách hàng sử dụng dịch vụ.

5. Bảng thống kê phụ lục và biểu mẫu đính kèm

TT	Tên phụ lục/biểu mẫu
1	Phụ lục 01: Danh mục khiếu nại, đơn vị thực hiện, luồng phối hợp, thời gian xử lý
2	Phụ lục 02: Giải pháp xử lý tạm thời Phòng Giám sát Vận hành
3	Phụ lục 03: Phương án xử lý với một số trường hợp đặc biệt CSKH