

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>		Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
			Lần ban hành: 02
			Trang: 1/7

### BẢNG THEO DÕI NHỮNG SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1	Toàn bộ	Điều chỉnh lại luồng quy trình cho phù hợp với thực tế. Cập nhật lại phục lục 03_Phân loại lỗi, đơn vị xử lý, thời gian xử lý	26/11/2021

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Chữ ký	  <b>Nguyễn Thị Minh Tâm</b>	  <b>Dương Thị Minh Phượng</b>	 <b>PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC Nguyễn Tuấn Phong</b>

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 2/7

## 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, 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.

### 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 VDTC không thực hiện đúng các trách nhiệm và nghĩa vụ đã cam kết với khách hàng.
3	Hình thức phản ánh/ khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng.</li> <li>- Qua thư điện tử/ công văn gửi tới Công ty VDTC.</li> <li>- Đến các trụ sở làm việc của VDTC.</li> <li>- Qua báo chí/truyền thông/qua diễn đàn, trang mạng xã hội.</li> </ul>
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,.....

#### 3.2. Từ viết tắt

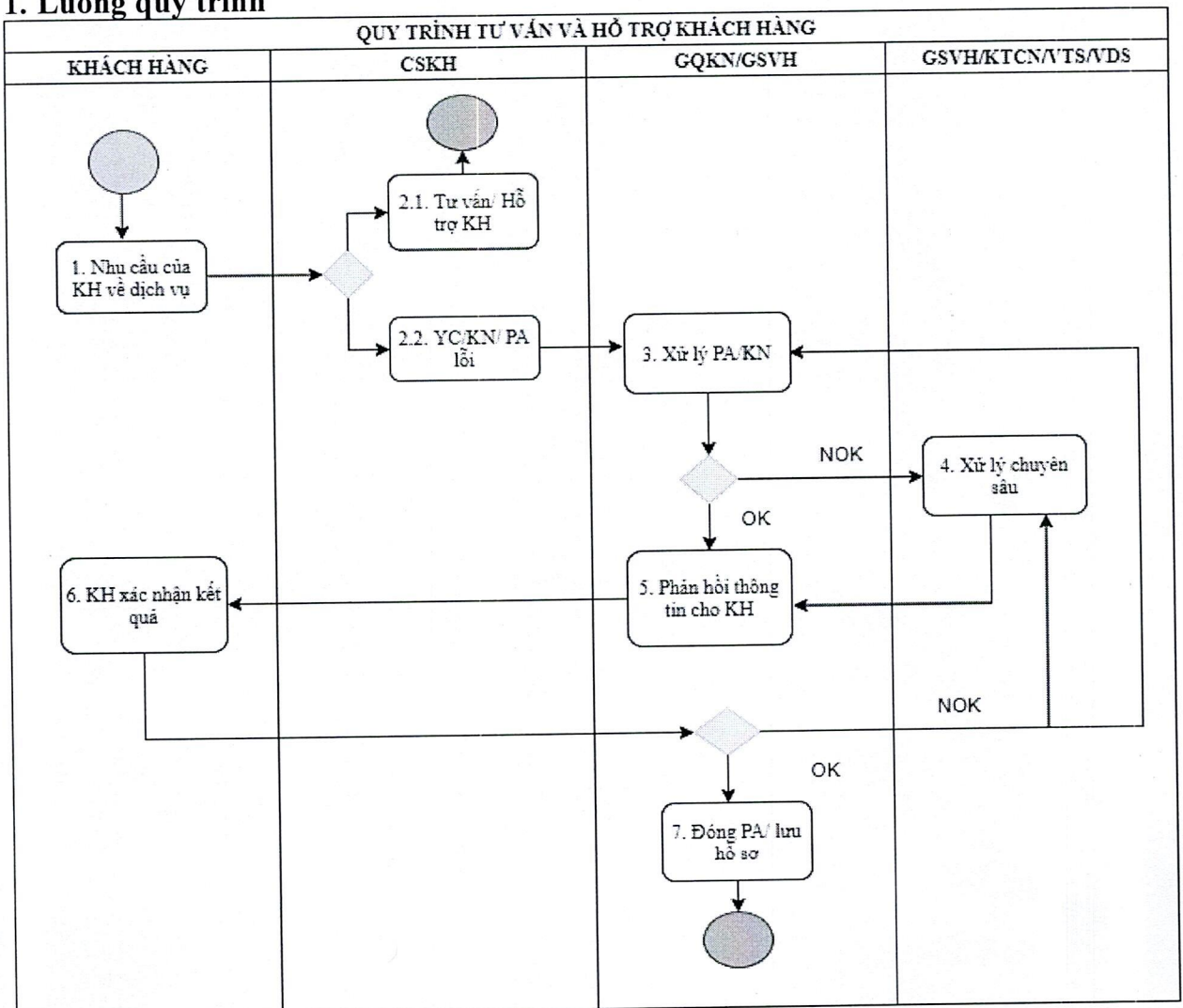
STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	CSKH	Chăm sóc khách hàng
2	GQKN	Giải quyết khiếu nại
3	Happycall	Gọi điện
4	CRM	Phần mềm quản lý khách hàng

	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM</b>	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 3/7

5	BCCS	Phần mềm quản lý phản ánh khách hàng
6	YC/PA/ KN	Yêu cầu/Phản ánh/Khiếu nại
7	Giám sát vận hành	GSVH
8	BOO2/ VDTC	Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam
9	BOO1/ VETC	Công ty TNHH thu phí tự động VETC
10	KTCN	Kỹ thuật Công nghệ
11	VTS	Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel
12	VDS	Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel

## II. NỘI DUNG

### 1. Luồng quy trình



	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM</b>	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 4/7

## 2. Mô tả các bước trong quy trình

### 2.1. Nhu cầu của khách hàng về dịch vụ

- *Phụ trách thực hiện:* Khách hàng.
- *Đầu vào:* Nhu cầu của khách hàng về dịch vụ.
- *Đầu ra:* Nội dung YC/PA/KN của khách hàng.
- *Công việc thực hiện:* Khi KH có nhu cầu tư vấn/YC/PA/KN cần được giải đáp liên quan đến dịch vụ ePass, KH có thể thực hiện trên các kênh CSKH của công ty VDTC theo các hình thức sau:
  - ✓ Điện thoại gọi lên tổng đài.
  - ✓ Chat với tư vấn viên của VDTC hoặc chat với hệ thống tự động trả lời.
  - ✓ Gửi thư điện tử/Gửi văn bản/ Báo trực tiếp cho nhân viên.
  - ✓ Trực tiếp đến trụ sở làm việc của VDTC
  - ✓ Báo chí, truyền thông/diễn đàn, trang mạng xã hội.

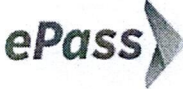
Với hình thức tiếp nhận: Tổng đài, email, điện thoại, văn bản áp dụng theo Phụ lục 02\_BM01: Phiếu tiếp nhận khiếu nại.

### 2.2. Tư vấn/ hỗ trợ KH

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận CSKH.
- *Đầu vào:* Nội dung YC/ PA/ KN của khách hàng.
- *Đầu ra:* KH được tư vấn/ hỗ trợ hoặc phản ánh được tiếp nhận.
- *Công việc thực hiện:* Khi tiếp nhận YC/PA/KN của KH, bộ phận CSKH xem xét và xử lý theo nghiệp vụ được đào tạo và phân quyền.
  - ✓ Với các nội dung tư vấn, hỗ trợ về dịch vụ đã được đào tạo nghiệp vụ, phân quyền thực hiện, nhân viên CSKH cung cấp thông tin, xử lý ngay trong cuộc gọi, kết thúc vấn đề và nhập thông kê trên BCCS.
  - ✓ Với các yêu cầu hỗ trợ chưa được phân quyền, các PA/ KN về lỗi dịch vụ không thể xử lý ngay → Nhân viên CSKH nhập ticket trên BCCS để bộ phận GQKN/GSVH tiếp nhận và xử lý. Chi tiết quy định các nội dung nhập phản ánh theo phụ lục 03: *PL03\_Danh mục lỗi, đơn vị xử lý, luồng phối hợp, thời gian xử lý phản ánh.*

### 2.3. Xử lý phản ánh/ khiếu nại của khách hàng

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận Nghiệp vụ (GQKN/GSVH).
- *Đầu vào:* Phản ánh được nhập trên hệ thống BCCS.
- *Đầu ra:* Phản ánh được xử lý và phản hồi thông tin cho KH hoặc được chuyển bộ phận xử lý chuyên sâu.

	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM</b>	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 5/7

- *Công việc thực hiện:* Căn cứ trên nội dung YC/PA/KN của KH, bộ phận nghiệp vụ xem xét, xử lý theo phân quyền.

✓ Các YC/PA/KN xử lý được ngay và có kết quả cuối cùng:

+ Với các ticket thuộc phân nhiệm của GSVH → phản hồi kết quả trên BCCS và chuyển phản ánh sang trạng thái xử lý xong.

+ Với các ticket do nhóm GQKN tiếp nhận và xử lý, các ticket có trạng thái xử lý xong do GSVH thực hiện → **chuyển bước 2.5.**

✓ Các YC/PA/KN chưa được phân quyền hoặc không thể xử lý ngay → **chuyển bước 2.4.**

#### 2.4. Xử lý chuyên sâu

- *Phụ trách thực hiện:* Các đơn vị hỗ trợ GSVH/KTCN/VTS/VDS.

- *Đầu vào:* Phản ánh và nội dung xử lý sơ bộ được nhập trên hệ thống BCCS/ chuyển qua email/ chat do bộ phận CSKH/GQKN chuyển.

- *Đầu ra:* Kết quả xử lý cuối cùng đối với YC/PA/KN của KH.

- *Công việc thực hiện:* Căn cứ trên nội dung YC/PA/KN của KH, nội dung xử lý tại bước 2.3, các bộ phận hỗ trợ xử lý chuyên sâu tìm hiểu nguyên nhân và hỗ trợ xử lý phản ánh, phản hồi kết quả xử lý qua BCCS, email, chat đảm bảo các yêu cầu sau:

✓ YC/PA/KN của KH được xử lý.

✓ Nguyên nhân lỗi, hướng xử lý.

✓ Giải pháp dài hạn để tránh lỗi/sự cố lặp lại.

✓ Thời gian thực tế phát sinh lỗi/sự cố và thời gian khắc phục.

✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại.

Lưu ý: Với các trường hợp phản hồi thông tin qua BCCS, bộ phận hỗ trợ xử lý chuyên sâu chuyển phản ánh sang trạng thái “Xử lý xong” để bộ phận GQKN tiếp nhận và phản hồi thông tin cho KH.

- Danh mục lỗi chi tiết và phân cấp thực hiện, quy định thời gian xử lý theo phụ lục 03. *PL03\_Danh mục lỗi, đơn vị xử lý, luồng phối hợp, thời gian xử lý phản ánh.*

Lưu ý: Đối với các khiếu nại về cước, lỗi xe qua trạm của VETC, nạp tiền thời gian xử lý phụ thuộc vào các đơn vị đối tác nên sẽ điều chỉnh tùy vào tình hình thực tế.


#### 2.5. Phản hồi thông tin cho KH

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận GQKN.

- *Đầu vào:* Kết quả xử lý PA của KH tại bước 2.3 hoặc 2.4.

- *Đầu ra:* Khách hàng nhận được thông tin về kết quả xử lý.

- *Công việc thực hiện:* Nhân viên GQKN căn cứ vào kết quả tự xử lý hoặc kết quả xử lý do bộ phận hỗ trợ chuyên sâu cung cấp, kiểm tra lại thông tin thêm một lần nữa, sau đó phản hồi cho khách hàng theo một trong các hành thức sau:

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 6/7

- ✓ Happycall.
  - ✓ Nhắn tin SMS.
  - ✓ Công văn phúc đáp (Phụ lục 02\_BM02: Mẫu thư phúc đáp gửi khách hàng).
  - ✓ Gặp trực tiếp KH.
- *Thời gian thực hiện:* Đảm bảo hoàn thành trong thời gian quy định đối với từng nhóm lỗi tại phụ lục 03. *PL03\_Danh mục lỗi, đơn vị xử lý, luồng phối hợp, thời gian xử lý phản ánh.*

Lưu ý:

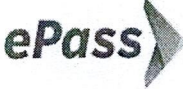
- + Với hình thức happy call cho KH thông báo kết quả xử lý, sau khi liên hệ với KH tối thiểu 3 lần vào các thời điểm khác nhau, mỗi lần liên hệ cách nhau tối thiểu 02h nhưng vẫn không liên lạc được, nhân viên GQKN được phép đóng phản ánh/ ghi rõ nội dung xử lý để nhân viên CSKH có căn cứ cung cấp thông tin khi KH gọi lại tổng đài/ phản ánh lại.
- + Khi kiểm tra lại kết quả xử lý của các đơn vị hỗ trợ xử lý chuyên sâu, nếu thông tin không đầy đủ, rõ ràng, không đủ thông tin để phản hồi thông tin cho KH → Nhân viên GQKN gửi lại cho các đơn vị, yêu cầu làm rõ thêm. Với các YC/PA/KN đã chuyển trạng thái xử lý xong → nhân viên GQKN chuyển lại trạng thái đang xử lý, ghi rõ yêu cầu để bộ phận xử lý chuyên sâu tiếp nhận và xử lý lại.
- + Với các phản ánh vào ngày nghỉ cuối tuần/ ngày nghỉ lễ/ tết, thời gian xử lý đến trước 12h ngày làm việc thứ 2 tuần N+1
- + Phản ánh có thời gian xử lý  $\leq 8h$  và được tiếp nhận sau 22h sẽ được tính thời gian xử lý bắt đầu từ 7h ngày N+1

**2.6. KH xác nhận kết quả**

- *Phụ trách thực hiện:* Khách hàng.
- *Đầu vào:* Thông tin về kết quả xử lý YC/PA/KN do nhân viên CSKH/GQKN cung cấp.
- *Đầu ra:* KH đồng ý với kết quả xử lý YC/PA/KN.
- *Công việc thực hiện:* KH được nhân viên GQKN/ CSKH thông báo kết quả xử lý, nguyên nhân lỗi.
  - ✓ Nếu kết quả xử lý đúng yêu cầu, đạt thỏa thuận với KH → **chuyển bước 2.7.**
  - ✓ Nếu kết quả xử lý không đạt được thỏa thuận với KH, KH tiếp tục phản ánh → **chuyển lại bước 2.3 hoặc 2.4.**

**2.7. Đóng phản ánh**

- *Phụ trách thực hiện:* Bộ phận GQKN.
- *Đầu vào:* Khách hàng đồng ý với kết quả xử lý YC/PA/KN.
- *Đầu ra:* YC/PA/KN của KH được đóng.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.QLCL.016
	<b>QUY TRÌNH TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG</b>	Ngày có hiệu lực: 26/11/2021
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2022
		Lần ban hành: 02
		Trang: 7/7

- *Công việc thực hiện:* Nhân viên GQKN thực hiện đóng phản ánh trên hệ thống/ lưu hồ sơ.

*Lưu ý:* Trong trường hợp luồng quy trình không thay đổi nhưng có phát sinh các lỗi mới → Chỉ ký bổ sung phụ lục 03\_ PL03\_ Danh mục lỗi, đơn vị xử lý, luồng phối hợp, thời gian xử lý phản ánh

### 3. Lưu hồ sơ

#### 3.1. 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.

#### 3.2. 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. 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.

#### 4. Bảng thống kê phụ lục và biểu mẫu đính kèm

TT	Tên phụ lục/biểu mẫu
1	Phụ lục 01. Kỹ năng Happycall dành cho nhân viên CSKH
2	Phụ lục 02. Biểu mẫu trong công tác CSKH
3	Phụ lục 03. Danh mục lỗi, đơn vị xử lý, luồng phối hợp, thời gian xử lý phản ánh