

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 1/40

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày có hiệu lực
1	Toàn bộ	Sửa đổi, bổ sung theo quy định tại Nghị định 119/2024/NĐ-CP, Thông tư 40/2024/TT-NHNN và Thông tư 15/2024/TT-NHNN, nghị định 13/2023/NĐ-CP	01/06/2026
2	Toàn bộ	Quy trình ban hành lại thay thế cho 02 Quy trình: “Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng” mã hiệu QT.VDTC.CSKH.6 và “Quy trình phối hợp xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu của khách hàng” mã hiệu QT.VDTC.CSKH.5.2.3	01/06/2026

	Đơn vị biên soạn		Thẩm định	Phê duyệt
	Biên soạn	Kiểm tra		
Chữ ký				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 2/40

NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Quy trình này được xây dựng nhằm quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục thực hiện nghiệp vụ giải quyết yêu cầu tra soát, phản ánh, khiếu nại (“YC/PA/KN”), tranh chấp phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ do Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam (VDTC) cung ứng.
- Quy trình này đồng thời quy định trình tự, thủ tục, phương thức và biện pháp phù hợp đối với từng nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương nhằm bảo đảm quyền khiếu nại, yêu cầu giải quyết tranh chấp và các quyền khác của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Đảm bảo việc giải quyết YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan chức năng được thực hiện nhanh chóng, chính xác, hiệu quả; đảm bảo các quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng được thực hiện đúng, đầy đủ.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định trình tự, thủ tục giải quyết YC/PA/KN, tranh chấp phát sinh trong hoạt động cung ứng các dịch vụ của VDTC.
- Đối tượng áp dụng:
 - ✓ Người tiêu dùng sử dụng các dịch vụ do VDTC cung cấp, bao gồm cả người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (sau đây viết tắt là “Khách hàng”).
 - ✓ Các đối tác bên thứ ba có liên quan đến việc giải quyết YC/PA/KN của Khách hàng (sau đây viết tắt là “Đối tác”).
 - ✓ Các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật (sau đây viết tắt là “Cơ quan có thẩm quyền”).
 - ✓ Các cán bộ, nhân viên thuộc các phòng ban, bộ phận trong VDTC có chức năng, nhiệm vụ giải quyết YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.
- Thay thế cho Quy trình phối hợp xử lý phản ánh, khiếu nại và yêu cầu của khách hàng, mã hiệu QT.VDTC.CSKH.5.2.3 ban hành ngày 26/09/2024 và

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 3/40

Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng mã hiệu QT.VDTC.CSKH.6 ban hành ngày 01/10/2025.

3. Nguyên tắc giải quyết YC/PA/KN

- Đảm bảo tính chính xác, khách quan, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định tại Quy trình này, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của VDTC và các cá nhân, tổ chức có liên quan.
- Đảm bảo tiếp nhận và giải quyết triệt để các YC/PA/KN của Khách hàng, Cơ quan có thẩm quyền liên quan đến việc thông tin bị thu thập trái phép, sử dụng sai mục đích, phạm vi đã thông báo.
- Việc trao đổi về các thông tin liên quan đến giải quyết YC/PA/KN sẽ được VDTC triển khai qua các kênh văn bản hoặc điện thoại và các kênh này đều có giá trị như nhau.
- Các Khối, Phòng, Ban, bộ phận liên quan có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình giải quyết YC/PA/KN và cố gắng giải quyết tối đa YC/PA/KN trong thời gian tối thiểu, không bỏ sót bất kỳ YC/PA/KN nào.
- Trong trường hợp nhận được nhiều YC/PA/KN cùng thời điểm, ưu tiên tiếp nhận và giải quyết trước các YC/PA/KN của các Khách hàng thuộc nhóm đối tượng dễ tổn thương theo quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Việc tiếp nhận và giải quyết YC/PA/KN của người tiêu dùng dễ bị tổn thương được thực hiện theo trình tự, thủ tục rút gọn, linh hoạt về hình thức hồ sơ, phương thức tiếp nhận và có sự hỗ trợ cần thiết phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng, bảo đảm không từ chối tiếp nhận YC/PA/KN chỉ vì lý do hình thức hoặc khả năng tiếp cận thủ tục của người tiêu dùng.

4. Lưu hồ sơ

- VDTC thực hiện lưu trữ hồ sơ chứng từ liên quan đến yêu cầu giải quyết tra soát, khiếu nại, tranh chấp của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền theo quy định hiện hành của Công ty, bao gồm các tài liệu sau:
 - ✓ Hồ sơ, chứng từ khiếu nại, tranh chấp của Khách hàng.
 - ✓ Thông tin Khách hàng, Cơ quan có thẩm quyền cung cấp.
 - ✓ Hóa đơn, chứng từ về các nghiệp vụ tài chính liên quan đến khiếu nại của Khách hàng, Cơ quan có thẩm quyền (nếu có).

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 4/40

- Trách nhiệm, thời gian và hình thức lưu trữ hồ sơ như sau:

TT	Hồ sơ	Địa điểm lưu	Hình thức	Chế độ	Thời gian lưu
1	Hồ sơ chứng từ quy định tại mục 1	Bộ phận tiếp nhận YC/PA/KN	Bản cứng và/hoặc bản mềm	Nội bộ	Tối thiểu 03 năm kể từ thời điểm YC/PA/KN được giải quyết
2	File ghi âm tổng đài	Server	Bản mềm	Nội bộ	06 tháng kể từ thời điểm tiếp nhận YC/PA/KN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 5/40

II. TÓM TẮT NỘI DUNG

Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ gồm 02 Quy trình:

- Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ.
- Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

1. Các bước thực hiện

1.1. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ

Quy trình gồm 9 bước:

- Bước 1: Đơn vị tiếp nhận (ĐVTN) tiếp nhận YC/PA/KN của KH và Cơ quan có thẩm quyền.
- Bước 2: ĐVTN căn cứ trên nhu cầu của KH về dịch vụ để kiểm tra tính hợp lệ của YC/PA/KN.
- Bước 3: ĐVTN thực hiện phân loại YC/PA/KN.
- Bước 4: Với các trường hợp xử lý được ngay, ĐVTN xử lý YC/PA/KN cấp 1. Với các trường hợp không xử lý được ngay do hạn chế về quyền tác động, ĐVTN chuyển ĐVXL xử lý.
- Bước 5: Với các trường hợp xử lý được, ĐVXL thực hiện xử lý YC/PA/KN cấp 2. Với các trường hợp không xử lý được, ĐVTN chuyển ĐVXL xử lý chuyên sâu.
- Bước 6: ĐVXL chuyên sâu xử lý yêu cầu từ ĐVXL và trả kết quả cho ĐVXL.
- Bước 7: ĐVXL kiểm tra kết quả xử lý của ĐVXL chuyên sâu: Nếu thỏa mãn yêu cầu chuyển Bước 8, nếu không thỏa mãn yêu cầu chuyển lại Bước 6.
- Bước 8: ĐVXL thông báo kết quả xử lý cho KH, Cơ quan có thẩm quyền. Nếu KH, Cơ quan có thẩm quyền đồng ý chuyển Bước 9, nếu không đồng ý chuyển lại Bước 5.
- Bước 9: ĐVXL đóng phản ánh và lưu hồ sơ. Đảm bảo kết quả xử lý được cập nhật rõ ràng, chính xác để ĐVTN giải đáp cho KH, Cơ quan có thẩm quyền (nếu cần).

1.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

Quy trình gồm 10 bước:

- Bước 1: Đơn vị tiếp nhận (ĐVTN) tiếp nhận YC/PA/KN của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 6/40

- Bước 2: ĐVTN căn cứ trên nhu cầu của KH về dịch vụ để kiểm tra tính hợp lệ của YC/PA/KN.
- Bước 3: Đối với hồ sơ không hợp lệ, ĐVTN hỗ trợ KH hoàn thiện hồ sơ.
- Bước 4: Đối với hồ sơ hợp lệ, ĐVTN thực hiện phân loại YC/PA/KN.
- Bước 5: Với các trường hợp xử lý được ngay, ĐVTN xử lý YC/PA/KN cấp 1. Với các trường hợp không xử lý được ngay, ĐVTN chuyển ĐVXL xử lý.
- Bước 6: Với các trường hợp xử lý được, ĐVXL thực hiện xử lý YC/PA/KN cấp 2. Với các trường hợp không xử lý được, ĐVTN chuyển ĐVXL xử lý chuyên sâu.
- Bước 7: ĐVXL chuyên sâu xử lý yêu cầu từ ĐVXL và trả kết quả cho ĐVXL.
- Bước 8: ĐVXL kiểm tra kết quả xử lý của ĐVXL chuyên sâu: Nếu thỏa mãn yêu cầu chuyển Bước 9, nếu không thỏa mãn yêu cầu chuyển lại Bước 7.
- Bước 9: ĐVXL thông báo kết quả xử lý cho KH. Nếu KH đồng ý chuyển Bước 8, nếu không đồng ý chuyển lại Bước 6.
- Bước 10: ĐVXL đóng phản ánh và lưu hồ sơ. Đảm bảo kết quả xử lý được cập nhật rõ ràng, chính xác để ĐVTN giải đáp cho KH (nếu cần).

2. Các vai trò thực hiện chính trong quy trình

- Đơn vị tiếp nhận: Tiếp nhận, phân loại YC/PA/KN, giải đáp thông tin, hỗ trợ xử lý YC/PA/KN cấp 1 theo chức năng, nhiệm vụ, phân quyền.
- Đơn vị xử lý: Chịu trách nhiệm xử lý cấp 2 hoặc phối hợp với ĐVXL chuyên sâu xử lý toàn bộ các YC/PA/KN của KH, Cơ quan có thẩm quyền. Phản hồi kết quả cụ thể đến KH, Cơ quan có thẩm quyền, đóng phản ánh trên hệ thống và lưu trữ các hồ sơ liên quan (nếu có).
- Đơn vị xử lý chuyên sâu: Xử lý các YC/PA/KN nhận từ ĐVXL và phản hồi thông tin cho ĐVXL theo chức năng nhiệm vụ và luồng phối hợp. Tìm hiểu các nguyên nhân gây lỗi và giải quyết triệt để, tránh bị lặp lại.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 7/40

NỘI DUNG QUY TRÌNH

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích

- Quy trình quy định các bước cần thực hiện trong quá trình tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.
- Quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị chức năng, tránh bỏ sót hoặc chồng chéo nhiệm vụ.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Phạm vi áp dụng: Quy trình này quy định trình tự, thủ tục giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại, tranh chấp phát sinh trong hoạt động cung ứng các dịch vụ của VDTC.
- Đối tượng áp dụng:
 - ✓ Khách hàng sử dụng các dịch vụ do VDTC cung cấp, bao gồm cả người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
 - ✓ Các đối tác bên thứ ba có liên quan đến việc giải quyết YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.
 - ✓ Các Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.
 - ✓ Các cán bộ, nhân viên thuộc các phòng ban, bộ phận trong VDTC có chức năng, nhiệm vụ giải quyết YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.

3. Quy định về tiếp nhận và giải quyết YC/PA/KN

3.1. Thời hạn tiếp nhận YC/PA/KN

- VDTC tiếp nhận các YC/PA/KN đối với các dịch vụ do VDTC cung cấp phát sinh trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch, sau thời gian này VDTC có quyền từ chối giải quyết các YC/PA/KN.

3.2. Quy định về hồ sơ YC/PA/KN

- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin quy định tại mẫu do VDTC quy định. VDTC có thể yêu cầu Khách hàng cung cấp bổ sung các hồ sơ, chứng từ, thông tin có liên quan trong quá trình tiếp nhận và giải quyết YC/PA/KN, nhằm bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng.
- Khách hàng có thể trực tiếp cung cấp các nội dung theo quy định cho VDTC hoặc cung cấp thông qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 8/40

ủy quyền. Trong trường hợp này, người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền phải cung cấp cho VDTC giấy tờ hợp pháp để chứng minh tư cách đại diện của mình.

- Đối tác gửi YC/PA/KN và các thông tin, tài liệu có liên quan theo thỏa thuận giữa hai bên và theo cách thức quy định tại hợp đồng đã ký kết giữa hai bên.
- VDTC có quyền từ chối, tạm hoãn, đình chỉ giải quyết YC/PA/KN trong trường hợp (các) thông tin, hồ sơ, chứng từ cung cấp được xác định là không trung thực, không chính xác hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo.

3.3. Kênh tiếp nhận YC/PA/KN

- Thông qua tổng đài điện thoại của VDTC: 19009080 (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần). Trong trường hợp này, VDTC sẽ yêu cầu Khách hàng cung cấp một số thông tin cơ bản để xác thực thông tin trước khi tiếp nhận YC/PA/KN. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp bổ sung cho VDTC mẫu biểu trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi YC/PA/KN để làm căn cứ chính thức xử lý YC/PA/KN.
- Trực tiếp tại Trụ sở/ Văn phòng đại diện/ Trạm thu phí/ Điểm giao dịch của VDTC.
- Qua email, địa chỉ thư tín của Bộ phận tiếp nhận YC/PA/KN theo thỏa thuận với Đối tác.
- Qua kênh mạng xã hội: fanpage facebook, zalo,...
- Qua ứng dụng di động/website do VDTC cung cấp cho Khách hàng.

3.4. Bộ phận tiếp nhận YC/PA/KN (sau đây viết tắt là “Đơn vị tiếp nhận”)

- Đơn vị tiếp nhận (ĐVTN) thực hiện tiếp nhận YC/PA/KN qua các kênh.
- ĐVTN có trách nhiệm xác minh Khách hàng, xác minh YC/PA/KN và thu thập đầy đủ thông tin, tài liệu, giấy tờ theo quy định tại Quy trình này để phục vụ cho việc xác thực và giải quyết nhanh chóng YC/PA/KN.
- ĐVTN có trách nhiệm tự mình và/hoặc phối hợp với các Khối, Phòng, Ban có liên quan để thực hiện ngay các biện pháp tạm dừng cung ứng dịch vụ khi Khách hàng đề nghị do nghi ngờ có gian lận hoặc tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của Khách hàng phát sinh sau thời điểm Khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
- ĐVTN có trách nhiệm cập nhật kịp thời tiến độ xử lý YC/PA/KN của Khách hàng trên ứng dụng di động/website do VDTC cung cấp.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 9/40

3.5. Giải quyết YC/PA/KN

- Thời hạn giải quyết YC/PA/KN:
 - ✓ Nhà cung cấp có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về việc tiếp nhận YC/PA/KN của Khách hàng trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được YC/PA/KN đó.
 - ✓ Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, VDTC thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của chủ phương tiện và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ.
 - ✓ Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, VDTC sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý. Nếu không thỏa thuận được phương án xử lý thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
- Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, VDTC thực hiện tố giác, báo tin cho Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự; đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý YC/PA/KN. Trong trường hợp Cơ quan có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của Cơ quan có thẩm quyền, VDTC thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.
- Trường hợp tiếp nhận yêu cầu bằng văn bản từ Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật, VDTC thực hiện theo thời gian yêu cầu trong văn bản.
- Thủ tục hoàn trả/bồi hoàn cho Khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận với Đối tác và/hoặc theo quy định nội bộ của VDTC tại từng thời điểm. Chi phí cho việc hoàn trả/bồi hoàn thực hiện theo thỏa thuận giữa VDTC và Khách hàng tại thời điểm thực hiện hoàn trả/ bồi hoàn.

4. Giải thích thuật ngữ và các từ viết tắt

4.1. Giải thích thuật ngữ

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 10/40

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	Lỗi phát sinh hàng loạt	Lỗi phát sinh hàng loạt: Có ít nhất 20 phản ánh trên cùng lỗi trong cùng 1 thời điểm, có nguyên nhân lỗi giống nhau.
3	Lỗi do hệ thống	Là các lỗi phát sinh (đơn lẻ, hàng loạt) ảnh hưởng đến quyền lợi của KH nguyên nhân xuất phát từ hệ thống, không phải do lỗi KH.
4	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 KH.
5	Dữ liệu cá nhân	Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với KH cụ thể hoặc giúp xác định KH cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm: Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
6	Xử lý dữ liệu cá nhân	Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới Dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.
7	Chủ thể dữ liệu cá nhân	Chủ thể dữ liệu cá nhân là bất kỳ ai có thông tin cá nhân đang được một tổ chức hoặc cá nhân khác thu thập, lưu trữ hay xử lý, thì người đó chính là chủ thể dữ liệu. Chủ thể dữ liệu cá nhân sử dụng dịch vụ của VDTC là khách hàng.
8	Yêu cầu xử lý dữ liệu cá nhân	Là các yêu cầu hỗ trợ xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của VDTC.
9	Người tiêu dùng	Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại. Người tiêu dùng sử dụng dịch vụ của EPASS là khách hàng.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 11/40

STT	Thuật ngữ	Chú thích
10	Người tiêu dùng dễ bị tổn thương	Người tiêu dùng dễ bị tổn thương là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm: ✓ Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi; ✓ Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật; ✓ Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em; ✓ Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật; ✓ Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi; ✓ Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật; ✓ Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.
11	Hình thức yêu cầu tra soát/khiếu nại	- Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng - Tạo yêu cầu trên app/web chủ phương tiện - Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC - Đến các trụ sở làm việc của Công ty VDTC - Thông qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền - Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội - Các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC
12	Thời gian xử lý/phối hợp	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 yêu cầu nóng/gấp và các yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương: Thời gian phối hợp xử lý ngay khi nhận được thông tin phản ánh.
13	Khách hàng	Là cá nhân và/hoặc tổ chức có cung cấp dữ liệu cá nhân mua, đăng ký sử dụng, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của EPASS.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 12/40

STT	Thuật ngữ	Chú thích
14	EPASS/VDTC	Là Công ty Cổ phần Giao thông số Việt Nam, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 01092664566; trụ sở chính tại số 01 Trần Hữu Dực, Phường Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam; địa điểm kinh doanh tại số 115 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
15	Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ	Là bất kỳ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào do EPASS cung cấp và/hoặc do EPASS hợp tác với đối tác mà khách hàng mua, đăng ký sử dụng, sử dụng.

4.2. Từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	KH	Khách hàng
2	CSKH	Chăm sóc khách hàng
3	GQKN	Giải quyết khiếu nại
4	CRM	Phần mềm quản lý khách hàng
5	YC	Yêu cầu
6	YC/PA/KN	Yêu cầu/Phản ánh/Khiếu nại
7	Ban TGD	Ban Tổng Giám đốc
8	P.GSVH	Phòng Giám sát vận hành
9	P.KTCN	Phòng Kỹ thuật Công nghệ
10	P.KD	Phòng Kinh doanh
11	P.TCKT	Phòng Tài chính kế toán
12	TKGT	Tài khoản giao thông
13	DLCN	Dữ liệu cá nhân
14	TK	Tài khoản
15	ĐVTN	Đơn vị tiếp nhận
16	ĐVXL	Đơn vị xử lý

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 13/40

4.3. Các nhóm YC/PA/KN

STT	Nhóm YC/PA/KN	Nội dung thực hiện
1	Hỗ trợ xử lý các yêu cầu liên quan đến DLCN	Thay đổi thông tin khách hàng: Thay đổi họ và tên khách hàng, ngày/tháng/năm sinh, số CCCD, ngày cấp CCCD, mã số thuế, số điện thoại, địa chỉ KH. Thay đổi thông tin hợp đồng: Thay đổi địa chỉ, số điện thoại liên hệ, email, chu kỳ hóa đơn, thay đổi thông tin người đại diện (Họ và tên, số CCCD, địa chỉ, số điện thoại, email,...). Thay đổi thông tin phương tiện: Đổi thẻ, đổi biển số, tên chủ phương tiện, màu biển, loại phương tiện, số khung, số máy. Hỗ trợ trạng thái sử dụng: Đóng/mở thẻ, tách/gộp hợp đồng, chuyển nhượng phương tiện, hủy/đóng tài khoản giao thông, hủy thẻ, khóa tài khoản giao thông Hỗ trợ khác: Điều chỉnh tài khoản ePass, reset mật khẩu, đăng ký/hủy gia hạn dịch vụ quản lý tài khoản và thông báo xe qua trạm, tra soát giao dịch ...
2	Xử lý lỗi dịch vụ	Lỗi xe không qua trạm VETC: tài khoản ETC, tài khoản liên kết, xe ưu tiên, nhân viên không cho qua/báo chưa liên kết,... Lỗi xe không qua trạm VDTC: tài khoản ETC, tài khoản liên kết, 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/biên lai: hóa đơn/biên lai sai thông tin, không tải/không tra cứu được hóa đơn/biên lai. Lỗi liên kết tài khoản/nạp tiền: lỗi 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 dịch vụ quản lý tài khoản và thông báo xe qua trạm: không nhận được SMS kích hoạt, reset tài khoản, nội dung SMS không đúng, không đăng ký SMS,... Lỗi dịch vụ khác: Dịch vụ điểm đỗ, Dịch vụ thu phí bãi đỗ sân bay,...
3	Khiếu nại dịch vụ	Khiếu nại cước: tài khoản tăng/giảm bất thường, trừ lặp, trừ sai loại vé, đã mua vé tháng/quý nhưng vẫn bị trừ,...

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 14/40

STT	Nhóm YC/PA/KN	Nội dung thực hiện
		<i>Khiếu nại về thông tin đăng kí:</i> sai thông tin, xe không đăng kí nhưng có hợp đồng, xe đã dán thẻ nhưng chưa đấu nối,...
		<i>Khiếu nại về nhân viên kênh:</i> nghiệp vụ kênh, thái độ, kỹ năng.
		<i>Khiếu nại về nhân viên trạm:</i> nghiệp vụ, kỹ năng, thái độ xử lý.
		<i>Khiếu nại về nhân viên tổng đài:</i> nghiệp vụ, tư vấn, thái độ hỗ trợ, kỹ năng giao tiếp với KH.
4	Yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền	<i>Các văn bản của Cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật:</i> yêu cầu cung cấp thông tin về DLCN, yêu cầu tác động lên tài khoản giao thông (đóng/mở thẻ xe, khóa/hủy tài khoản giao thông)...

5. Ranh giới quy trình

5.1. Sự kiện bắt đầu và sự kiện kết thúc quy trình

- Sự kiện bắt đầu: Khách hàng, Cơ quan có thẩm quyền có nhu cầu tìm hiểu thông tin về dịch vụ, yêu cầu hỗ trợ, tra soát, báo lỗi, khiếu nại trong quá trình sử dụng dịch vụ, đấu nối thuê bao,...
- Sự kiện kết thúc: Khách hàng, Cơ quan có thẩm quyền được cung cấp thông tin theo yêu cầu, được hỗ trợ xử lý lỗi và đồng ý với các thông tin được cung cấp, hỗ trợ, tra soát, khiếu nại, hồ sơ được lưu trữ.

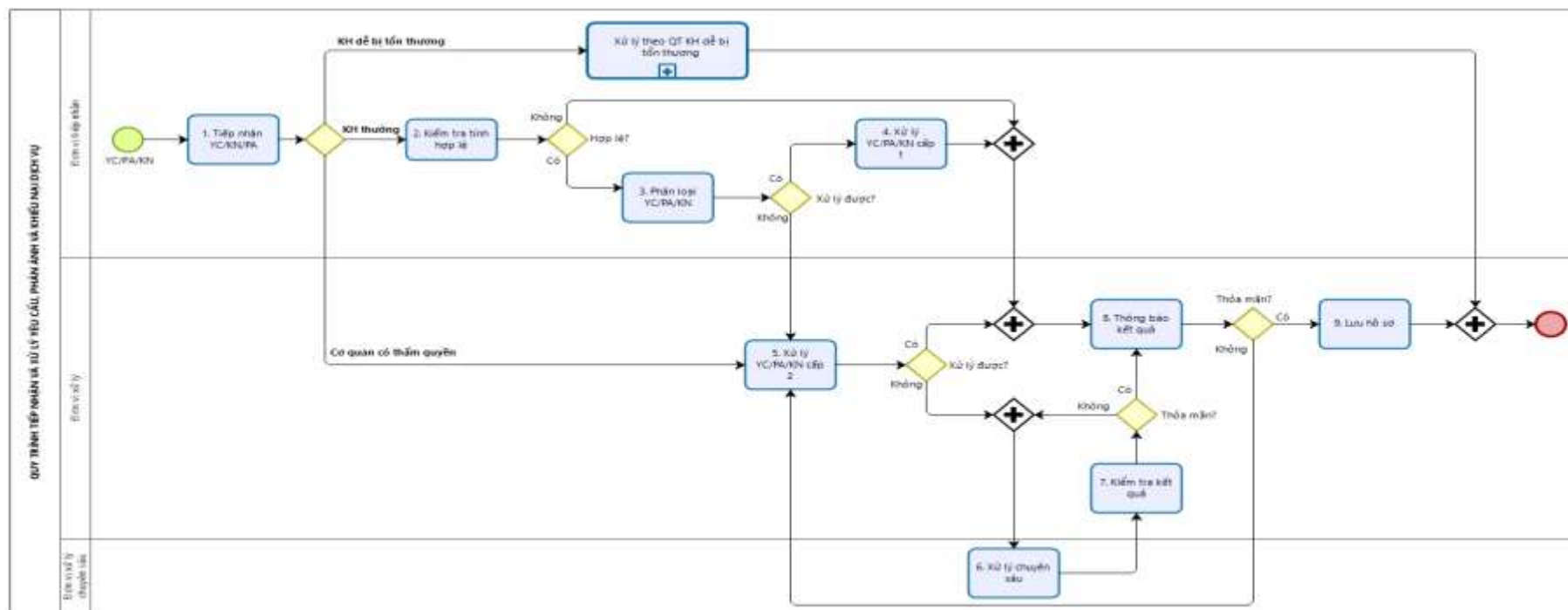
5.2. Đầu vào và đầu ra của quy trình

- Đầu vào của quy trình: Nhu cầu của KH về dịch vụ: yêu cầu hỗ trợ, tra soát, báo lỗi dịch vụ, khiếu nại dịch vụ cần được giải đáp thông tin, hỗ trợ xử lý. Các yêu cầu cung cấp thông tin, tra soát, xử lý từ các Cơ quan có thẩm quyền.
- Đầu ra của quy trình: Thông tin được cung cấp, xử lý; các yêu cầu hỗ trợ, tra soát, báo lỗi, khiếu nại được đóng; hồ sơ được lưu trữ.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 15/40

II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ

1. Lưu đồ



	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 16/40

2. Thuyết minh quy trình

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
1	Bước 1: Tiếp nhận YC/PA/KN	- ĐVTN tiếp nhận YC/PA/KN của KH và các Cơ quan có thẩm quyền qua các kênh/ hình thức khác nhau gồm: ✓ Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng. ✓ Qua ứng dụng/web ePass ✓ Qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền. ✓ Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC. ✓ Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội. ✓ Trực tiếp các trụ sở làm việc của Công ty VDTC, trạm thu phí, các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC. - Hồ sơ đề nghị giải quyết YC/PA/KN gồm: ✓ Thông tin để xác minh KH và thông tin liên quan đến YC/PA/KN. ✓ Chứng từ, tài liệu, dữ liệu có liên quan đến YC/PA/KN. ✓ Phiếu yêu cầu Tra soát, khiếu nại nếu KH gửi YC/PA/KN trực tiếp tại Trụ sở/văn phòng đại diện/điểm	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN của KH về dịch vụ (Tìm hiểu thông tin, yêu cầu hỗ trợ, báo lỗi dịch vụ, khiếu nại,...)	YC/PA/KN của KH về dịch vụ được tiếp nhận	Khi có phát sinh nhu cầu về dịch vụ từ phía KH

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 17/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		giao dịch hoặc qua ứng dụng di động/web do VDTC cung cấp cho Khách hàng. ✓ Giấy ủy quyền theo quy định pháp luật: nếu KH thực hiện gửi YC/PA/KN theo ủy quyền của tổ chức, cá nhân khác. Phân cấp thực hiện như sau: - YC/PA/KN là của người tiêu dùng dễ bị tổn thương → Thực hiện theo Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương tại mục III . - Yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền chuyển Bước 5 - YC/PA/KN của KH chuyển Bước 2				
2	Bước 2. Kiểm tra tính hợp lệ	- Kiểm tra thông tin, tính hợp lệ của yêu cầu trên cơ sở bảo vệ quyền lợi KH ✓ Trường hợp thông tin hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ chuyển Bước 8 . ✓ Trường hợp thông tin hồ sơ đầy đủ, hợp lệ chuyển Bước 3 . - YC/PA/KN được coi là không hợp lệ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN của KH	YC/PA/KN đã được kiểm tra và xác minh hợp lệ	Ngay khi tiếp nhận YC/PA/KN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 18/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Bên YC/PA/KN không phải là người có thẩm quyền gửi YC/PA/KN (không phải là KH, Cơ quan có thẩm quyền hoặc không cung cấp được văn bản ủy quyền theo quy định pháp luật của KH). ✓ YC/PA/KN không thuộc phạm vi giải quyết tra soát, khiếu nại của VDTC (Yêu cầu liên quan đến vụ việc, giao dịch với bên thứ ba, không có sự tham gia của VDTC hoặc không do VDTC cung ứng, thực hiện, xử lý,) ✓ Thông tin, chứng từ, tài liệu, dữ liệu không đủ để giải quyết YC/PA/KN hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo.				
3	Bước 3. Phân loại YC/PA/KN	ĐVTN thực hiện phân loại YC/PA/KN: - Trường hợp tự xử lý được: chuyển Bước 4 - Trường hợp không tự xử lý được: do không thuộc phân quyền chuyển Bước 5.	Đơn vị tiếp nhận	Thông tin hồ sơ đầy đủ, hợp lệ	YC/PA/KN đã được phân loại có thể/không thể xử lý theo phân quyền của ĐVTN	Ngay khi xác định được tính hợp lệ của YC/PA/KN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 19/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
4	Bước 4. Xử lý YC/PA/KN cấp 1	- ĐVTN căn cứ trên yêu cầu đã được phân loại để tư vấn thông tin hoặc xử lý cấp 1 cho KH. Yêu cầu: ✓ Đảm bảo thông tin cung cấp chính xác, đầy đủ, rõ ràng. ✓ Xử lý được các phản ánh báo lỗi, khiếu nại dịch vụ theo đúng phân quyền, đúng đối tượng. ✓ Đảm bảo các nguyên tắc bảo mật thông tin KH. - Sau khi xử lý xong → Chuyển Bước 8 - Trường hợp KH không đồng ý với phương án giải đáp hoặc ngoài phạm vi phân quyền xử lý, ĐVTN nhập nội dung YC/PA/KN lên hệ thống chuyển ĐVXL. Với CTV tại trạm, nhân viên kênh bán của Viettel, các trạm thu phí có thể gửi thông tin YC/PA/KN qua email, nhóm chat zalo, whatsapp, ... - Yêu cầu: ✓ Ghi nhận đủ thông tin, nhập thông tin đúng trường quy định. ✓ Hướng dẫn KH chuẩn bị đủ hồ sơ để cung cấp cho nhân viên BO khi cần.	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN của KH đã được phân loại rõ ràng	YC/PA/KN đã được xử lý xong hoặc kết quả xử lý sơ bộ của ĐVTN	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 3

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 20/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		Khuyến khích KH chủ động thực hiện selfcare trên app/web chủ phương tiện đối với các nghiệp vụ sau bán dành cho KH cá nhân. → <i>Chuyển Bước 5</i>				
5	Bước 5. Xử lý YC/PA/KN cấp 2	- Căn cứ trên thông tin cụ thể của các YC/PA/KN được ĐVTN chuyển đến, ĐVXL xử lý theo phân quyền, xử lý toàn bộ các yêu cầu của KH. - Quy định về thời gian xử lý như sau: ✓ Đối với KH thường: Tổng thời gian xử lý YC/PA/KN của KH = Thời gian ĐVXL + Thời gian ĐVXL chuyên sâu xử lý. Tổng thời gian xử lý, phối hợp không quá 05 ngày từ khi nhận được YC/PA/KN. ✓ Đối với YC/PA/KN từ Cơ quan có thẩm quyền, ưu tiên xử lý ngay khi tiếp nhận, không cần xin ý kiến của KH, tổng thời gian xử lý phải đảm bảo theo thời gian trong văn bản yêu cầu. ✓ Đối với yêu cầu đóng tài khoản giao thông: VDTC thực hiện theo đúng quy định tại Điều 14 của Nghị định 119/2024/NĐ-CP. Lưu ý: Thực hiện ngay với chủ tài khoản giao thông là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị mất tích; Chủ tài khoản giao thông là tổ chức bị chấm dứt hoạt	Đơn vị xử lý	YC/PA/KN của KH được cập nhật trên hệ thống	YC/PA/KN đã được xử lý xong hoặc kết quả xử lý sơ bộ của ĐVXL	Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 4

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 21/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		động, phá sản, giải thể theo quy định của pháp luật. Đối với các trường hợp khác, sau khi đóng tài khoản giao thông, chủ tài khoản giao thông muốn sử dụng tài khoản giao thông phải làm thủ tục mở tài khoản giao thông theo quy định tại Điều 11 của Nghị định 119/2024/NĐ-CP. - Các yêu cầu của KH liên quan đến việc điều chỉnh tài khoản, hoàn tiền sẽ áp dụng theo “Quy trình điều chỉnh tài khoản và hoàn tiền cho khách hàng” mã hiệu QT.VDTC.KD.5.1.2. - Các yêu cầu xử lý được ngay và có kết quả cuối cùng → Chuyển Bước 8. - Các yêu cầu không xử lý được ngay, cần phối hợp với các ĐVXL chuyên sâu: ✓ ĐVXL cần thông báo cho KH về việc YC/PA/KN chờ kết quả theo các hình thức: • Happycall • Nhắn tin SMS, push notification. (<i>Áp dụng nội dung nhắn tin theo Phụ lục 03</i>) • Công văn phúc đáp. • Gặp trực tiếp KH.				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 22/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Nội dung yêu cầu chuyển phối hợp cần đầy đủ thông tin và có kết quả xử lý sơ bộ ✓ Đối với YC/PA/KN từ Cơ quan có thẩm quyền, ĐVXL có trách nhiệm tích ưu tiên cao nhất và phải đôn đốc ĐVXL chuyên sâu xử lý ngay khi tiếp nhận. → Chuyển Bước 6				
6	Bước 6. Xử lý chuyên sâu	- Căn cứ trên nội dung YC/PA/KN của KH, nội dung xử lý tại sơ bộ, các ĐVXL chuyên sâu tìm hiểu nguyên nhân và hỗ trợ xử lý. - Đối với YC/PA/KN từ Cơ quan có thẩm quyền, ưu tiên xử lý ngay khi tiếp nhận và phản hồi kết quả ngay sau khi xử lý xong. - Sau khi kiểm tra và xử lý, ĐVXL chuyên sâu phản hồi kết quả cho ĐVXL qua hệ thống, email, chat,... đảm bảo các thông tin 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 (nếu có).	Đơn vị xử lý chuyên sâu	Kết quả xử lý sơ bộ của ĐVXL	Kết quả xử lý sơ bộ và yêu cầu từ ĐVXL được chuyển trên hệ thống	- Nếu ĐVXL chuyên sâu trong nội bộ VDTC: quy định thời gian xử lý tại Phụ lục 02 - Nếu ĐVXL chuyên sâu không thuộc VDTC: Thực hiện theo thỏa thuận trên hợp đồng đã ký.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 23/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Thời gian thực tế phát sinh lỗi/sự cố và thời gian khắc phục (đối với các lỗi hàng loạt). ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại (nếu cần). - Chi tiết áp dụng theo danh mục lỗi chi tiết và phân cấp thực hiện, quy định thời gian xử lý tại Phụ lục 02.				
7	Bước 7. Kiểm tra kết quả	- ĐVXL kiểm tra lại kết quả xử lý từ ĐVXL chuyên sâu: ✓ Trường hợp kết quả xử lý đầy đủ và thỏa đáng: chuyển Bước 8. ✓ Trường hợp kết quả xử lý chưa đầy đủ, thỏa đáng: quay lại Bước 6.	Đơn vị xử lý cấp 1	Kết quả xử lý YC/PA/KN của KH được cập nhật đủ thông tin	Kết quả xử lý YC/PA/KN của ĐVXL chuyên sâu	Ngay khi nhận được kết quả từ ĐVXL chuyên sâu
8	Bước 8. Thông báo kết quả	- ĐVXL căn cứ vào kết quả tự xử lý hoặc kết quả xử lý do của ĐVXL chuyên sâu cung cấp, kiểm tra lại thông tin thêm một lần nữa, sau đó phản hồi cho KH theo một trong các hình thức sau: ✓ Happycall. ✓ Nhắn tin SMS, push notification. <i>Áp dụng nội dung nhắn tin theo Phụ lục 03)</i> ✓ Công văn phúc đáp.	Đơn vị xử lý cấp 1	Kết quả xử lý YC/PA/KN của KH	Ý kiến của KH về kết quả xử lý YC/PA/KN (Đồng ý/ không đồng ý)	Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận YC/PA/KN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 24/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Gặp trực tiếp KH. - Thời gian thực hiện: Đảm bảo hoàn thành trong thời gian quy định đối với từng nhóm lỗi theo Phụ lục 02. <u>Lưu ý:</u> ✓ Với hình thức happycall thông báo kết quả xử lý, sau khi liên hệ với KH tối thiểu 3 lần trong vòng 2 ngày liên tục vào các thời điểm khác nhau, mỗi lần liên hệ cách nhau tối thiểu 02h nhưng vẫn không liên lạc được, ĐVXL có thể nhắn tin cho KH (<i>Thực hiện theo mẫu tin nhắn tại Phụ lục 03</i>) và được phép đóng phản ánh/ ghi rõ nội dung xử lý để ĐVTN 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, ĐVXL gửi lại cho các ĐVXL chuyên sâu, yêu cầu làm rõ thêm hoặc tiếp nhận và xử lý lại. ✓ Đối với các yêu cầu từ Cơ quan có thẩm quyền, phản hồi kết quả theo hình thức và thời gian yêu cầu trong văn bản. - Nếu KH đồng ý với kết quả xử lý → Chuyển Bước 9				

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 25/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		- Nếu KH không đồng ý với kết quả xử lý → <i>Quay lại Bước 5</i>				
9	Bước 9. Lưu hồ sơ	- Căn cứ trên kết quả xử lý YC/PA/KN của KH và ý kiến đồng ý của KH hoặc Cơ quan có thẩm quyền, ĐVXL thực hiện đóng phản ánh và lưu hồ sơ trên hệ thống. - Yêu cầu: ✓ Cập nhật rõ nội dung đã xử lý, kết quả đạt được. ✓ Người nhận kết quả xử lý, số liên hệ,... ✓ Nguyên nhân lỗi ✓ Giải pháp dài hạn để tránh lỗi/sự cố lặp lại (nếu có). ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại (nếu cần). - Kết thúc quy trình	Đơn vị xử lý	KH đồng ý với kết quả xử lý YC/PA/KN	Các ticket YC/PA/KN của KH được đóng	Theo quy định KPI về thời gian xử lý của từng loại lỗi

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 26/40

III. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

1. Nguyên tắc tiếp nhận và giải quyết YC/PA/KN của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

- Người tiêu dùng dễ bị tổn thương có thể gửi YC/PA/KN thông qua một hoặc nhiều phương thức sau:
 - ✓ Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng.
 - ✓ Qua ứng dụng/web ePass
 - ✓ Qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền.
 - ✓ Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC.
 - ✓ Qua báo chí/truyền thông/qua diễn đàn, trang mạng xã hội.
 - ✓ Trực tiếp các trụ sở làm việc của Công ty VDTC, trạm thu phí, các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC.
- Không phân biệt đối xử, không từ chối tiếp nhận YC/PA/KN của người tiêu dùng dễ bị tổn thương chỉ vì lý do hình thức, khả năng tiếp cận thủ tục hoặc hạn chế về nhận thức, giao tiếp.
- Đối với YC/PA/KN của người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Công ty VDTC có trách nhiệm ưu tiên tiếp nhận, xử lý ngay khi có thể, cụ thể:
 - ✓ Trường hợp yêu cầu đơn giản, áp dụng trình tự, thủ tục rút gọn và xử lý ngay tại thời điểm tiếp nhận;
 - ✓ Trường hợp khác, thời gian xử lý không kéo dài hơn so với yêu cầu thông thường.
- Công ty VDTC có trách nhiệm hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng dễ bị tổn thương hoàn thiện thông tin, hồ sơ cần thiết trong suốt quá trình tiếp nhận và giải quyết YC/PA/KN.
- Đối với từng nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, VDTC áp dụng các biện pháp hỗ trợ phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - ✓ Hỗ trợ giao tiếp, xác nhận lại nội dung đối với người cao tuổi;
 - ✓ Tiếp nhận, xử lý thông qua người đại diện, người giám hộ đối với người khuyết tật;
 - ✓ Ưu tiên thời gian xử lý, rút ngắn thủ tục đối với phụ nữ mang thai, người nuôi con nhỏ;

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 27/40

✓ Hỗ trợ thông qua đơn vị vận hành, chính quyền địa phương đối với người sinh sống tại vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn.

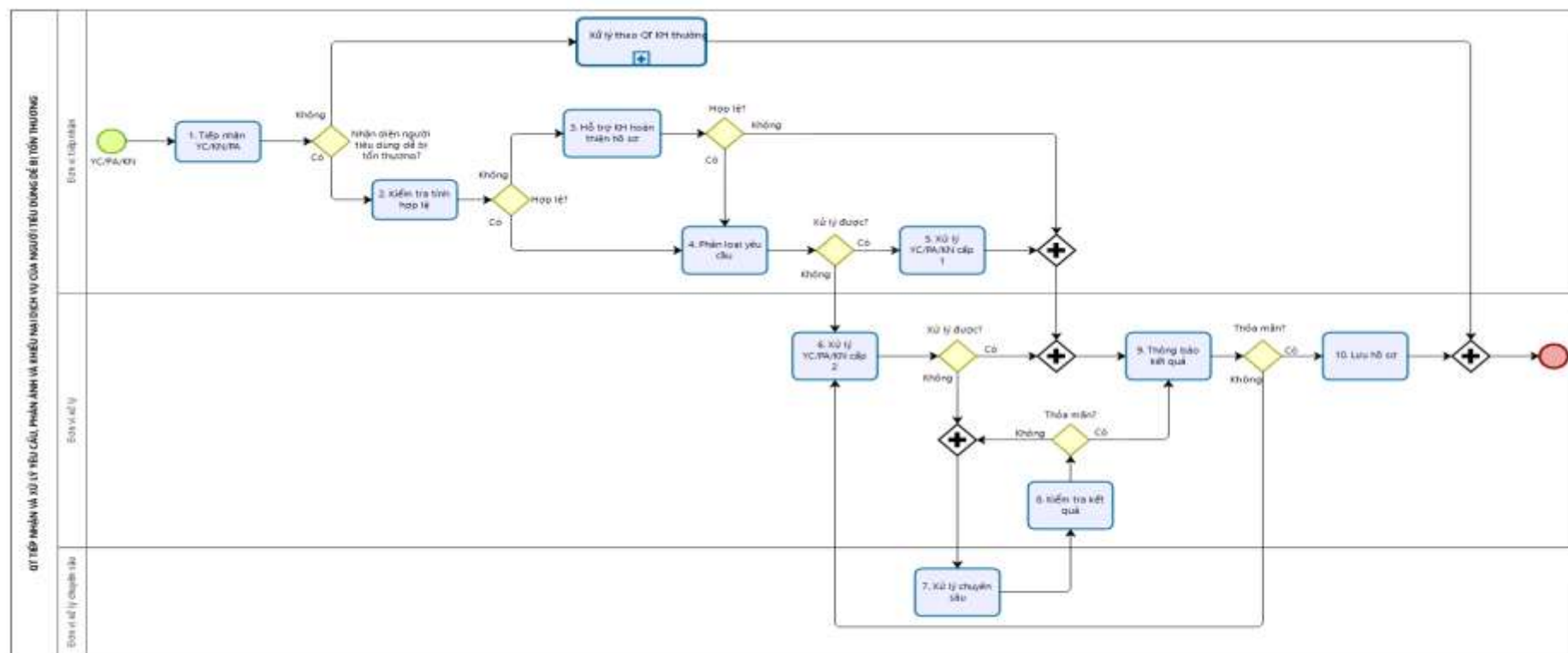
✓ Các biện pháp hỗ trợ khác được áp dụng linh hoạt theo thực tế, bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

- Việc giải quyết YC/PA/KN của người tiêu dùng dễ bị tổn thương bảo đảm ngôn ngữ dễ hiểu, rõ ràng, phù hợp với khả năng tiếp cận thông tin của người tiêu dùng và bảo đảm tối đa quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định pháp luật.
- Trường hợp không xác định rõ, Công ty VDTC ưu tiên xác định theo hướng có lợi cho người tiêu dùng.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 28/40

2. Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu, phản ánh và khiếu nại dịch vụ của Người tiêu dùng dễ bị tổn thương

2.1. Lưu đồ



	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 29/40

3.1.Thuyết minh quy trình

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
1	Bước 1. Tiếp nhận YC/PA/KN	- ĐVTN tiếp nhận YC/PA/KN của người tiêu dùng dễ bị tổn thương qua hình thức khác nhau gồm: ✓ Gọi điện lên Tổng đài Hỗ trợ khách hàng. ✓ Qua ứng dụng/web ePass ✓ Qua người đại diện hợp pháp, người giám hộ, người được ủy quyền. ✓ Qua thư điện tử/công văn gửi tới Công ty VDTC. ✓ Qua báo chí/truyền thông/quia diễn đàn, trang mạng xã hội. ✓ Trực tiếp các trụ sở làm việc của Công ty VDTC, trạm thu phí, các cửa hàng, nhân viên bán hàng của Viettel, VDTC. - ĐVTN nhận diện yêu cầu là của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. ✓ Trường hợp đúng là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương → Chuyển Bước 2 ✓ Trường hợp không phải là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương, xử lý theo quy trình thông thường tại mục II.	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN của KH (Tìm hiểu thông tin, yêu cầu hỗ trợ, báo lỗi dịch vụ, khiếu nại,...)	YC/PA/KN đã được xác định là của người tiêu dùng dễ bị tổn thương	Khi có phát sinh yêu cầu về dịch vụ từ phía KH

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 30/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		- Lưu ý: ✓ Ghi nhận đầy đủ thông tin cần thiết ✓ Không bắt buộc mẫu BM01 tại thời điểm gửi yêu cầu ✓ Trường hợp không xác định rõ, ĐVTN ưu tiên xác định theo hướng có lợi cho người tiêu dùng ✓ Trong mọi trường hợp không được từ chối KH.				
2	Bước 2. Kiểm tra tính hợp lệ	- Kiểm tra thông tin, tính hợp lệ của YC/PA/KN trên cơ sở bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ✓ Trường hợp thông tin hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ chuyển Bước 3. ✓ Trường hợp thông tin hồ sơ đầy đủ, hợp lệ chuyển Bước 4.	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN đã được xác định là của người tiêu dùng dễ bị tổn thương	YC/PA/KN đã đầy đủ thông tin và hợp lệ	Ngay khi xác định được là yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương
3	Bước 3. Hỗ trợ KH hoàn thiện hồ sơ	- ĐVTN hướng dẫn KH bổ sung hồ sơ thiếu, không yêu cầu bổ sung quá mức cần thiết. - Trường hợp KH bổ sung đủ hồ sơ và hợp lệ → Chuyển Bước 4 - Trường hợp KH chưa có đủ hồ sơ hoặc hồ sơ bổ sung không hợp lệ → Chuyển Bước 9	Đơn vị tiếp nhận	Thông tin hồ sơ chưa đủ, hợp lệ	Hướng dẫn bổ sung hồ sơ	Ngay sau khi hoàn thành Bước 2

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 31/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
4	Bước 4. Phân loại YC/PA/KN	ĐVTN thực hiện phân loại YC/PA/KN: ✓ Trường hợp tự xử lý được: chuyển Bước 5 ✓ Trường hợp không tự xử lý được, gán nhãn ưu tiên – người tiêu dùng dễ bị tổn thương: chuyển Bước 6	Đơn vị tiếp nhận	Thông tin hồ sơ đầy đủ, hợp lệ	YC/PA/KN đã được phân loại có thể/không thể xử lý theo phân quyền của ĐVTN	Ngay sau khi hoàn thành Bước 3
5	Bước 5. Xử lý YC/PA/KN cấp 1	- ĐVTN căn cứ trên yêu cầu đã được phân loại để tư vấn thông tin hoặc hỗ trợ xử lý tại chỗ cho KH. Yêu cầu: ✓ Đảm bảo thông tin cung cấp chính xác, đầy đủ, rõ ràng. ✓ Xử lý được các phản ánh lỗi, khiếu nại dịch vụ, yêu cầu hỗ trợ nghiệp vụ sau bán, kênh bán theo đúng phân quyền, đúng đối tượng. ✓ Đảm bảo các nguyên tắc bảo mật thông tin KH. - Sau khi xử lý xong → Chuyển Bước 9 - Trường hợp KH không đồng ý với kết quả xử lý YC/PA/KN cấp 1 hoặc ngoài phạm vi phân quyền xử lý của ĐVTN → Chuyển yêu cầu đến ĐVXL Lưu ý:	Đơn vị tiếp nhận	YC/PA/KN của KH đã được phân loại rõ ràng	YC/PA/KN đã được ĐVTN hỗ trợ, xử lý thành công	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 4

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 32/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ Với CTV tại trạm, nhân viên kênh bán của Viettel, các trạm thu phí không nhập được phản ánh lên hệ thống có thể gửi thông tin yêu cầu qua email, nhóm chat zalo, whatsapp, ... ✓ Khai thác đủ thông tin, nhập thông tin đúng trường quy định. ✓ Hướng dẫn KH chuẩn bị đủ hồ sơ để cung cấp cho ĐVXL khi cần. ➔ Chuyển Bước 6				
6	Bước 6. Xử lý YC/PA/KN cấp 2	- Căn cứ trên thông tin cụ thể của các YC/PA/KN được ĐVTN chuyển đến, ĐVXL xử lý theo phân quyền, xử lý toàn bộ các yêu cầu của KH. - Thời gian xử lý YC/PA/KN của người dùng dễ bị tổn thương được quy định tại Phụ lục 03. - Các yêu cầu xử lý được ngay và có kết quả cuối cùng ➔ Chuyển Bước 9. - Các yêu cầu không xử lý được ngay, cần phối hợp với các ĐVXL chuyên sâu: ✓ ĐVXL cần thông báo cho KH về việc YC/PA/KN chờ kết quả theo các hình thức: • Happycall	Đơn vị xử lý	YC/PA/KN của KH được cập nhật trên hệ thống	Xử lý xong yêu cầu của KH hoặc kết quả xử lý sơ bộ của ĐVXL	Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi hoàn thành Bước 5

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 33/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		- Nhắn tin SMS, push notification. (<i>Áp dụng nội dung nhắn tin theo Phụ lục 03</i>) - Công văn phúc đáp. - Gặp trực tiếp KH. ✓ Nội dung yêu cầu chuyển phối hợp cần đầy đủ thông tin và có kết quả xử lý sơ bộ. → Chuyển Bước 7				
7	Bước 7. Chuyển ĐVXL chuyên sâu	- ĐVXL chuyên sâu có thể bao gồm: ✓ Khối, Phòng, Ban trong nội bộ VDTC ✓ Đối tác ✓ Tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc xử lý YC/PA/KN - Căn cứ trên nội dung YC/PA/KN của KH, nội dung xử lý tại Bước 6, các ĐVXL chuyên sâu tìm hiểu nguyên nhân và hỗ trợ xử lý phản ánh. ✓ Chi tiết áp dụng theo danh mục lỗi chi tiết và phân cấp thực hiện, quy định thời gian xử lý tại Phụ lục 02 dành cho KH dễ bị tổn thương. ✓ Ưu tiên xử lý nhanh nhất có thể, không chậm hơn thời gian xử lý thông thường.	Đơn vị xử lý chuyên sâu	Kết quả xử lý sơ bộ và yêu cầu từ ĐVXL	Kết quả xử lý YC/PA/KN của KH	Theo quy định KPI về thời gian phối hợp xử lý của từng loại lỗi

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 34/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		- Sau khi kiểm tra và xử lý, ĐVXL chuyên sâu phản hồi kết quả cho ĐVXL qua hệ thống, email, chat,... đảm bảo các thông tin 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 (nếu có). ✓ Thời gian thực tế phát sinh lỗi/sự cố và thời gian khắc phục (đối với các lỗi hàng loạt). ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại (nếu cần).				
8	Bước 8. Kiểm tra kết quả	- ĐVXL kiểm tra lại kết quả xử lý từ ĐVXL chuyên sâu: ✓ Trường hợp kết quả xử lý đầy đủ và thỏa đáng: chuyển Bước 9. ✓ Trường hợp kết quả xử lý chưa đầy đủ, thỏa đáng: quay lại Bước 7.	Đơn vị xử lý cấp	Kết quả xử lý YC/PA/KN của KH được cập nhật đủ thông tin	Kết quả xử lý YC/PA/KN của ĐVXL chuyên sâu	Ngay khi nhận được kết quả từ ĐVXL chuyên sâu

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 35/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
9	Bước 9. Thông báo kết quả	- ĐVXL căn cứ vào kết quả tự xử lý hoặc kết quả xử lý do của ĐVXL chuyên sâu cung cấp, kiểm tra lại thông tin thêm một lần nữa, sau đó phản hồi cho KH theo một trong các hình thức sau: ✓ Happycall. ✓ Nhắn tin SMS, push notification. <i>Áp dụng nội dung nhắn tin theo Phụ lục 03)</i> ✓ Công văn phúc đáp. ✓ Gặp trực tiếp KH. - Thời gian thực hiện: Đảm bảo hoàn thành trong thời gian quy định đối với từng nhóm lỗi theo Phụ lục 02. <u>Lưu ý:</u> ✓ Với hình thức happycall thông báo kết quả xử lý, sau khi liên hệ với KH tối thiểu 3 lần trong vòng 2 ngày liên tục vào các thời điểm khác nhau, mỗi lần liên hệ cách nhau tối thiểu 02h nhưng vẫn không liên lạc được, ĐVXL có thể nhắn tin cho KH (<i>Thực hiện theo mẫu tin nhắn tại Phụ lục 03</i>) và được phép đóng phản ánh/ ghi rõ nội dung xử lý để ĐVTN có căn cứ cung cấp thông tin khi KH gọi lại tổng đài/ phản ánh lại.	Đơn vị xử lý cấp 1	Kết quả xử lý YC/PA/KN của KH	Ý kiến của KH về kết quả xử lý YC/PA/KN (Đồng ý/ không đồng ý)	Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận YC/PA/KN

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM		Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ		Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
			Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
			Lần ban hành: 05
			Trang: 36/40

TT	Hoạt động	Mô tả chi tiết	Trách nhiệm	Đầu vào	Đầu ra	Thời gian thực hiện
		✓ 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, ĐVXL gửi lại cho các ĐVXL chuyên sâu, yêu cầu làm rõ thêm hoặc tiếp nhận và xử lý lại. - Nếu KH đồng ý với kết quả xử lý → Chuyển Bước 10 - Nếu KH không đồng ý với kết quả xử lý → Quay lại Bước 6				
10	Bước 10. Lưu hồ sơ	- Căn cứ trên kết quả xử lý YC/PA/KN của KH và ý kiến đồng ý của KH, ĐVXL thực hiện đóng phản ánh và lưu hồ sơ trên hệ thống. - Yêu cầu: ✓ Cập nhật rõ nội dung đã xử lý, kết quả đạt được. ✓ Người nhận kết quả xử lý, số liên hệ,... ✓ Nguyên nhân lỗi ✓ Giải pháp dài hạn để tránh lỗi/sự cố lặp lại (nếu có). ✓ Trạng thái sử dụng dịch vụ của KH hiện tại (nếu cần). - Kết thúc quy trình	Đơn vị xử lý	KH đồng ý với kết quả xử lý YC/PA/KN	Các ticket YC/PA/KN của KH được đóng	Theo quy định KPI về thời gian xử lý của từng loại lỗi

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 37/40

VI. Trách nhiệm của các đơn vị

1. Ma trận trách nhiệm

STT	Hoạt động chính	Đơn vị tiếp nhận	Đơn vị xử lý	Đơn vị xử lý chuyên sâu
1	Tiếp nhận YC/PA/KN	R/A		
2	Phân loại YC/PA/KN	R/A		
3	Xử lý YC/PA/KN cấp 1	R/A		
4	Xử lý YC/PA/KN cấp 2	C	R/A	
5	Xử lý chuyên sâu		S	R/A
6	Thông báo kết quả	I	R/A	S
7	Đóng YC/PA/KN và lưu hồ sơ	I	R/A	

Ghi chú: - R (Responsible): Đơn vị/cá nhân chủ trì thực hiện hoạt động.

- A (Accountable): Đơn vị/cá nhân chịu trách nhiệm cuối cùng về việc hoàn thành hoạt động được thực hiện đúng quy trình và yêu cầu, có quyền ra quyết định và phê duyệt liên quan đến hoạt động.

- S (Support): Đơn vị/cá nhân tạo điều kiện, hỗ trợ thực hiện hoạt động.

- C (Consulted): Đơn vị/cá nhân cung cấp thông tin và tư vấn hỗ trợ trước và trong quá trình thực hiện hoạt động.

- I (Informed): Đơn vị/cá nhân được thông báo thông tin sau khi hoạt động được thực hiện.

2. Vai trò ánh xạ theo mô hình tổ chức

Vai trò trong quy trình	Ánh xạ vào mô hình tổ chức		
	FO CSKH	BP.CSKH	Các đơn vị nội bộ (P.GSVH/ P.KTCN/ P.KD/ P.TCKT,...)
Đơn vị tiếp nhận	x		
Đơn vị xử lý		x	
Đơn vị xử lý chuyên sâu			x

2.1. Bộ phận Chăm sóc KH

- Chủ trì thực hiện tiếp nhận và xử lý toàn bộ YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 38/40

- Phối hợp với các đơn vị xử lý chuyên sâu (P.GSVH, KTCN, BOT, VETC, BECT các đối tác VDS,VTP,...) xử lý các YC/PA/KN của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền theo đúng phân nhiệm.
- Làm rõ yêu cầu, ảnh hưởng, thiệt hại của KH (nếu có).
- Đôn đốc các đơn vị xử lý chuyên sâu đưa ra giải pháp, xử lý phản ánh, khiếu nại, yêu cầu của Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền.
- Thông báo đến Khách hàng và Cơ quan có thẩm quyền kết quả xử lý, đóng phản ánh và lưu thông tin, hồ sơ theo đúng quy định.
- Trường hợp khiếu nại phức tạp, KH không đồng ý với phương án xử lý thông thường, cần báo cáo, xin ý kiến của Ban Tổng Giám đốc, các đơn liên quan để xử lý triệt để cho KH, không để khiếu nại lặp lại.

2.2. Phòng Kỹ thuật Công nghệ

- Là đơn vị chịu trách nhiệm xử lý kỹ thuật cao nhất trong VDTC.
- Phối hợp xử lý chuyên sâu các lỗi liên quan đến hệ thống BE (hóa đơn, ứng dụng, SMS, nạp tiền,...)
- Kiểm tra nguyên nhân, khắc phục lỗi hàng loạt liên quan đến hệ thống BE, FE của VDTC, kết nối với các ngân hàng, ví điện tử, BOT,...
- Phản hồi thông tin đầy đủ, chính xác, đúng hạn cho BP.CSKH làm căn cứ xử lý YC/PA/KN của KH

2.3. Phòng Giám sát Vận hành

- Phối hợp xử lý chuyên sâu, hỗ trợ BP.CSKH thực hiện xử lý các phản ánh, khiếu nại liên quan đến các nhóm sau:
 - ✓ Lỗi xe qua trạm (VDTC, VETC, BECT).
 - ✓ Khiếu nại cước.
 - ✓ Các YC/PA/KN liên quan đến công tác vận hành tại trạm.
- 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, cảnh báo, 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, cơ quan chức năng với các trường hợp phản ánh, khiếu nại KH do chất lượng hệ thống FE kém và công tác phối hợp xử lý của BOT không đảm bảo. Trả lời các văn bản tra soát giao dịch của cơ quan điều tra,....

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 39/40

2.4. Phòng Tài chính kế toán

- Phối hợp cung cấp thông tin sao kê nếu phản ánh của KH có yêu cầu.
- Phối hợp xử lý các vấn đề liên quan đến hóa đơn/biên lai phát hành cho KH.

2.5. Phòng Kinh doanh

- Trực tiếp quản lý, điều hành kênh bán, kinh doanh tại trạm thu phí thực hiện đầu nối dịch vụ, thay thế lỗi cho khách hàng.
- Phối hợp xử lý chuyên sâu với các lỗi liên quan đến công tác đầu nối của kênh bán như sai thông tin KH, sai loại phương tiện dẫn đến khiếu nại cước,....
- Đào tạo, đánh giá, và có quy định, chế tài với các kênh bán trong việc thực hiện các nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng dịch vụ.

2.6. Trạm thu phí do VDTC quản lý và điều hành

- Tiếp nhận và xử lý các YC/PA/KN của KH liên quan đến dịch vụ theo đúng phân nhiệm.
- Phối hợp xử lý chuyên sâu với các lỗi qua trạm, lỗi cước, khiếu nại nghiệp vụ, thái độ nhân viên tại trạm.

3. Rủi ro và chốt kiểm soát

STT	Các sự kiện rủi ro nhận diện	Nguyên nhân	Biện pháp kiểm soát tương ứng	Loại kiểm soát	
				Tự động / Bán tự động / Thủ công	Phòng ngừa / Phát hiện với cùng tần suất giao dịch / Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
1	YC/PA/KN của KH không được chuyển đến ĐVXL/ĐVXL chuyên sâu	Do ĐVTN không chuyển hoặc ĐVXL bỏ sót YC/PA/KN	Rà soát các YC/PA/KN được nhập lên hệ thống, chuyển qua các nhóm chat, email	Thủ công	Phòng ngừa/ Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch
2	YC/PA/KN không được xử lý triệt để	Do ĐVXL/ĐVXL chuyên sâu xử lý không triệt để	Kiểm tra kết quả xử lý trước khi thông báo đến KH, Cơ quan chức năng	Thủ công	Phòng ngừa/ Phát hiện với tần suất thấp hơn tần suất giao dịch

	CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO THÔNG SỐ VIỆT NAM	Mã hiệu: QT.VDTC.CSKH.5.2.3
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU, PHẢN ÁNH VÀ KHIẾU NẠI DỊCH VỤ	Ngày có hiệu lực: 01/06/2026
		Ngày hết hiệu lực: 31/12/2028
		Lần ban hành: 05
		Trang: 40/40

4. KPI đánh giá quy trình

Tên KPI	Thời gian hoàn thành	
Miêu tả KPI	Công thức tính KPI: Thời gian xử lý = Thời gian đóng phản ánh – thời gian tiếp nhận Cách tính KPI: Số YC/PA/KN được xử lý đúng thời gian quy định/Tổng số YC/PA/KN đã được xử lý Tần suất tính: 1 tháng/lần.	
Mục đích KPI	Đảm bảo thực hiện kịp thời để đáp ứng yêu cầu của KH.	
Ngưỡng KPI mục tiêu	Tối thiểu: 87%	Tối đa: 100%
Đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện KPI	Bộ phận CSKH, P.KTCN, P.GSVH	
Đơn vị rà soát việc thực hiện KPI	BP.CSKH	

5. Biểu mẫu/Tài liệu hướng dẫn đính kèm

STT	Tên tài liệu	Tham chiếu trong quy trình	Ghi chú
1	PL01/QT.VDTC.CSKH.5.2.3	Biểu mẫu Phiếu yêu cầu tra soát, khiếu nại	
2	PL02/QT.VDTC.CSKH.5.2.3	Danh mục yêu cầu/ phản ánh/ khiếu nại, đơn vị thực hiện, luồng phối hợp và thời gian xử lý	
3	PL03/QT.VDTC.CSKH.5.2.3	Mẫu tin nhắn gửi khách hàng	
4	PL04/QT.VDTC.CSKH.5.2.3	Phương án xử lý với một số trường hợp đặc biệt	