

Số: 101/QĐ-SMARTSIGN

TP.Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 09 năm 2022

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **VỀ VIỆC BAN HÀNH Quy trình giải quyết khiếu nại**

#### **GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN CHỮ KÝ SỐ VI NA**

*Căn cứ giấy phép kinh doanh số: 0309612872 do Sở Kế Hoạch Đầu Tư Tp Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 09/12/2009, đăng ký thay đổi lần thứ 9 ngày 16/08/2019.*

*Căn cứ Giấy phép Cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng số: 496/GP – BTTTT cấp ngày 4/11/2016 (thay thế giấy phép 1830/GP – BTTTT cấp ngày 04/11/2011).*

*Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005.*

*Nghị định 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 09 năm 2018 về “Quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số”.*

*Thông tư 05/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 01 năm 2011 về “Quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông”.*

*Nhằm đảm bảo quyền lợi của thuê bao, bảo mật thông tin thuê bao, bảo hệ thống hoạt động an toàn và tuân thủ các quy định của Bộ Thông Tin Truyền Thông.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1:** Ban hành kèm theo quyết định này “Quy trình giải quyết khiếu nại” (Mã hiệu: GQKN-210901) của Công Ty Cổ Phần Chữ Ký Số Vi Na.

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3:** Bộ phận chăm sóc khách hàng, Bộ phận cấp phát, thu hồi và tạm dừng chứng thư số, Bộ phận Hồ sơ, Bộ phận kinh doanh, Bộ phận hành chính, các đơn vị có ký kết hợp đồng đại lý với Công Ty Cổ Phần Chữ Ký Số Vi Na chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :

–Nhu điều 3  
–VP, VT.

**Đại diện Doanh nghiệp**  
**GIÁM ĐỐC**

# QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

*(Ban hành theo Quyết định số 101/QĐ-SMARTSIGN ngày 20/09/2022)*

*Mã hiệu: GQKN-210901*

*Ngày ban hành: 28/12/2017*

*Ngày sửa đổi: 20/09/2022*

*Người soạn thảo: Lê Phúc Trần Tâm – Phạm Ngọc Quý*

*Người phê duyệt: Nguyễn Hoàng Vũ*

---

## CHƯƠNG I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Mục đích**

- Nhằm quy định một phương pháp khoa học và đầy đủ cho việc giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến chứng thư số.
- Thống nhất cách thức tiếp nhận và xử lý khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ chứng thư số do SmartSignCA cung cấp
- Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, đảm bảo thủ tục tinh gọn, nhưng vẫn đáp ứng yêu cầu của Bộ Thông Tin Truyền Thông.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

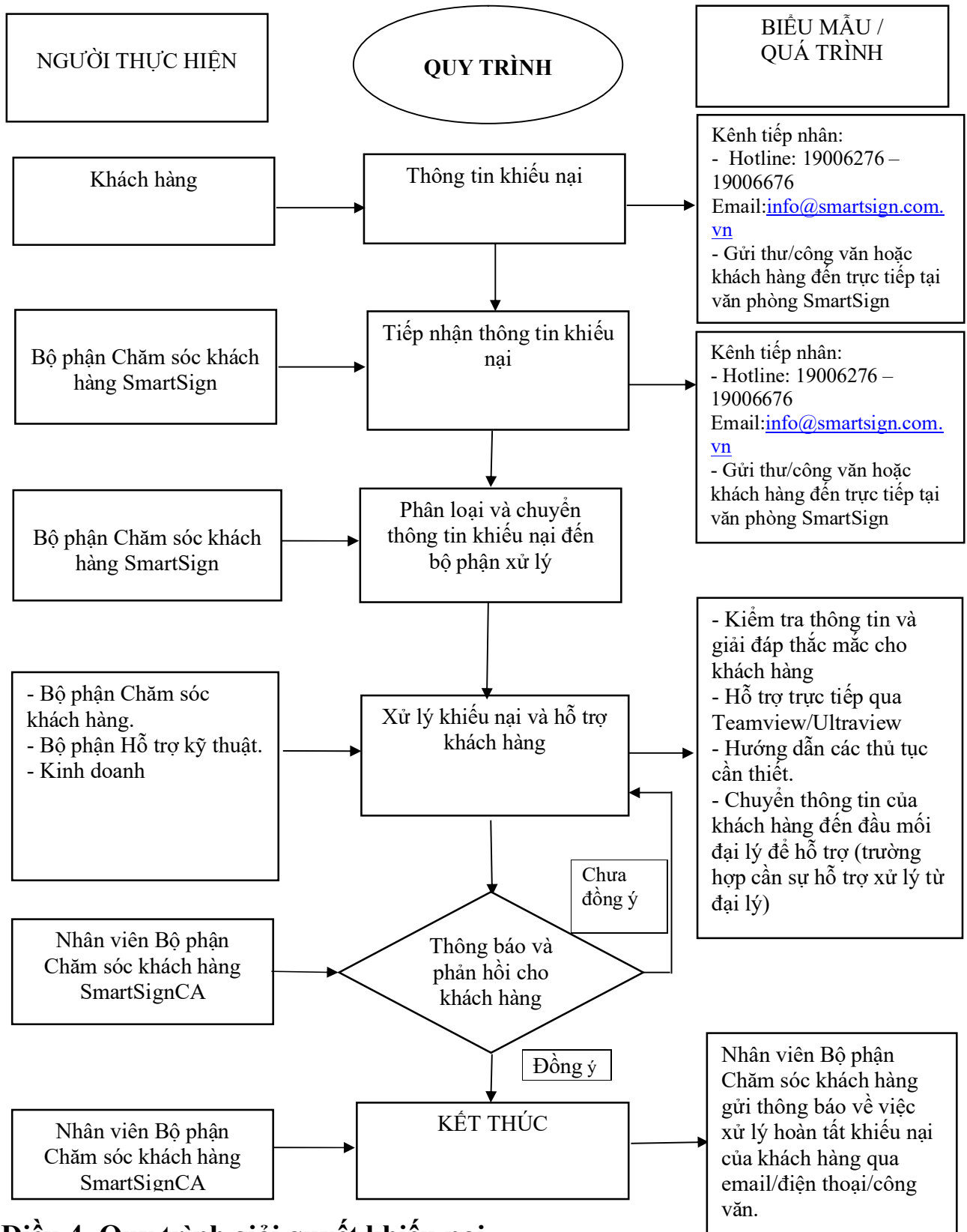
- Áp dụng cho Bộ phận chăm sóc khách hàng, Bộ phận cấp phát, thu hồi và tạm dừng chứng thư số, Bộ phận Hồ sơ, Bộ phận kinh doanh.
- Áp dụng cho các đơn vị là đại lý cấp 1 hoặc đại lý cấp 2 của Công Ty Cổ Phần Chữ Ký Số Vi Na.

## CHƯƠNG II

### NỘI DUNG QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### **Điều 3. Sơ đồ giải quyết khiếu nại**

# Sơ đồ giải quyết khiếu nại



## Điều 4. Quy trình giải quyết khiếu nại

Quy trình giải quyết khiếu nại cụ thể như sau:

### Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại

- Nhân viên tiếp nhận khiếu nại bao gồm: Nhân viên lễ tân, Nhân viên Chăm sóc khách hàng.
- Khách hàng gửi yêu cầu khiếu nại qua các kênh:
  - o Hotline: 19006276 – 19006676.
  - o Email: [info@smartsign.com.vn](mailto:info@smartsign.com.vn)
  - o Gửi thư/công văn hoặc khách hàng đến trực tiếp tại văn phòng SmartSign tại:
    - Trụ sở chính: 41A Nguyễn Phi Khanh, P. Tân Định, Q.1, TPHCM
    - Văn phòng Miền Bắc: Tòa nhà AC, 78 Duy Tân, Quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Thông tin khiếu nại được tổng hợp cụ thể, chính xác theo đúng yêu cầu của khách hàng.
- Đối với các khách hàng khiếu nại trực tiếp tại văn phòng, nhân viên tiếp nhận phải xác nhận lại thông tin, xác định chính xác nội dung khiếu nại, ghi chú và chuyển cho bộ phận có liên quan xử lý
- Đối với yêu cầu khiếu nại qua Email, Hotline, điện thoại nhân viên tiếp nhận sẽ ghi chú và phản hồi với khách hàng về việc đã ghi nhận thông tin khiếu nại

### Bước 2: Phân loại và chuyển yêu cầu khiếu nại đến bộ phận xử lý

Nhân viên tiếp nhận khiếu nại dựa trên thông tin đã ghi nhận để phân loại. Nội dung khiếu nại chia làm 3 nhóm:

- Khiếu nại về hỗ trợ kỹ thuật: cài đặt Token, cài đặt Java, khai báo ban đầu với các ứng dụng của Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, có lỗi phát sinh trong quá trình ký số...
- Khiếu nại về thông tin dịch vụ; thời hạn chứng thư số, gói cước chứng thư số, thiết bị bị hỏng...
- Khiếu nại về hồ sơ: tình trạng hồ sơ không chính xác...

Sau khi phân loại khiếu nại của khách hàng, nhân viên tiếp nhận chuyển thông tin đến bộ phận có liên quan để được xử lý.

### Bước 3: Xử lý khiếu nại

#### •Đối với các khiếu nại liên quan đến thông tin dịch vụ:

- Nhân viên Chăm sóc khách hàng tra cứu thông tin trên hệ thống quản lý nội bộ để giải đáp các thắc mắc về thông tin Chứng thư số cho khách hàng.
- Đối với các khách hàng khiếu nại về thời hạn CTS và gói cước, nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn khách hàng gửi đầy đủ thông tin bao gồm: Hợp đồng và hóa đơn khi mua CTS. Nhân viên chăm sóc khách hàng phối hợp cùng nhân viên kinh doanh và đại lý để hỗ trợ xử lý cho khách hàng.
- Đối với các khiếu nại liên quan đến dịch vụ đại lý cung cấp: nhân viên tiếp nhận chuyển thông tin khiếu nại cho đại lý, và yêu cầu đại lý trực tiếp liên hệ với khách hàng và chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại. Đại lý thông báo kết quả xử lý cho SmartSign và SmartSign phản hồi kết quả cho khách hàng.

#### •Đối với các khiếu nại về hồ sơ:

- Nhân viên hồ sơ kiểm tra thông tin của khách hàng trên hệ thống nội bộ qua mã số thuê, sau đó trả lời trực tiếp cho khách hàng, hoặc gửi email thông báo. Trường hợp chưa có hồ sơ, hoặc hồ sơ còn thiếu các thành phần hồ sơ thì nhân viên hồ sơ hướng dẫn khách hàng bổ sung.

**•Đối với các khiếu nại khác:**

- Nhân viên chăm sóc khách hàng hỗ trợ hướng dẫn khách hàng theo tùy trường hợp

**Bước 4: Thông báo và phản hồi cho khách hàng**

- Với các trường hợp sau khi có thể hỗ trợ xử lý ngay, nhân viên chăm sóc khách hàng gửi phản hồi và thông báo cho khách hàng về kết quả xử lý
- Với các trường hợp chưa thể giải quyết ngay, trả lời thời gian xử lý cho khách hàng, sau khi khiếu nại được gairi quyết thì thông báo cho khách hàng kết quả xử lý
- Nếu khách hàng đồng ý với kết quả xử lý thì kết thúc
- Nếu khách hàng không đồng ý với kết quả xử lý thì chuyển lại cho Bộ phận xử lý để hỗ trợ lại cho khách hàng, tiếp tục xử lý cho đến khi khách hàng hài lòng.

**Điều 5. Thời gian giải quyết khiếu nại**

- Đối với các hỗ trợ kỹ thuật: cài đặt token, cài đặt Java, khai báo với các ứng dụng của thuế, hải quan, bảo hiểm xã hội,...: thời hạn giải quyết tối đa 2 tiếng
- Đối với hồ sơ khách hàng: thời gian giải quyết tối đa 1 tiếng.
- Đối với khiếu nại về dịch vụ khách hàng: thời gian giải quyết khiếu nại tối đa 7 ngày làm việc.

**CHƯƠNG III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 6. Tổ chức thực hiện**

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng, Bộ phận Hỗ trợ kỹ thuật, Bộ phận cấp phát, thu hồi và tạm dừng chứng thư số, Bộ phận Hồ sơ, Bộ phận kinh doanh phối hợp thực hiện đảm bảo việc lưu trữ thông tin thuê bao được chính xác và đầy đủ thông tin.

**Điều 7. Sửa đổi bổ sung**

- Trong quá trình thực hiện, các đơn vị và cá nhân có trách nhiệm phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc phát sinh đến ban Giám đốc Công Ty Cổ Phần Chữ Ký Số Vi Na.
- Việc sửa đổi, bổ sung Quy trình này do Bộ phận cấp phát, thu hồi và tạm dừng chứng thư số và Bộ phận hồ sơ chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan đề nghị ban Giám đốc Công Ty Cổ Phần Chữ Ký Số Vi Na xem xét, quyết định.

**Đại diện Doanh nghiệp  
GIÁM ĐỐC**