

QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI/YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG

Đơn vị phát hành : Công ty Sàn giao dịch Bất động sản Thành phố Hoàng Gia (“**Công ty**”)
Ngày phát hành : Cập nhật gần nhất ngày 05/05/2025
Phạm vi áp dụng : Tất cả Dự án, bộ phận thuộc Công ty.

Giải thích từ ngữ:

- **BPTN** : Bộ phận tiếp nhận, đầu mối tiếp nhận thông tin sự vụ thông qua các kênh (ví dụ: Ban Quản lý, Phòng Thủ tục, Tổng đài...)
- **BPXL** : Bộ phận xử lý, bộ phận có trách nhiệm trực tiếp xử lý khiếu nại (tùy sự vụ, BPXL có thể là nhiều Bộ phận khác nhau)
- **CBLĐ** : Cán bộ lãnh đạo
- **CNPQ** : Cẩm nang phân quyền
- **KH** : Khách hàng/ Cư dân

I. Quy định chung

Bước 1: Tiếp nhận sự vụ

- 1.1. NTD bất kỳ yêu cầu gì sẽ thực hiện liên hệ với Công ty qua các kênh tiếp nhận trên Hợp đồng ký với NTD/theo thông báo của Công ty tùy từng thời điểm:
 - (i) Điện thoại (Tổng đài: 1900 2323 89 – nhánh số 4)
 - (ii) Email: info@vinhomes.vn
 - (iii) Bản cứng đến địa chỉ Công ty
 - (iv) Phản ánh trực tiếp với cán bộ nhân viên phụ trách hồ sơ hoặc phụ trách phân khu/tòa nhà đang sinh sống, hoặc tại văn phòng Ban Quản lý.
- 1.2. Đầu mối tiếp nhận: Trung tâm Tổng đài, Ban Quản lý, Kinh doanh, Thủ tục hoặc bộ phận khác (khi phát sinh).
- 1.3. Quy trình tiếp nhận theo từng kênh:

(i) Kênh tiếp nhận: điện thoại

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Tiếp nhận cuộc gọi	- BPTN qua cuộc gọi đến từ số hotline.
Chuyển tiếp thông tin tới các bộ phận xử lý	- Trong vòng 04 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin từ KH, Chăm sóc khách hàng (“CSKH”) tổng đài cần chuyển thông tin tới đúng bộ phận chuyên trách. - Theo dõi phản hồi và yêu cầu bộ phận chuyên trách xử lý tối thiểu 05 ngày/lần.

Phản hồi thông tin/ khảo sát KH (khảo sát với các yêu cầu về Kỹ thuật)	- Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản hồi về kết quả hỗ trợ từ bộ phận liên quan, cần thực hiện xác nhận lại với KH, khảo sát ghi nhận ý kiến của KH sau hỗ trợ. Trường hợp KH không bắt máy, gọi tối thiểu 03 lần trong vòng 02 ngày trước khi đóng đầu việc.
--	---

(ii) Kênh tiếp nhận: email

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Phân loại email	- Email xử lý: Bao gồm các email của khách hàng. - Email không xử lý: Bao gồm các email rác, email trả lời tự động của các nhà cung cấp dịch vụ khác, email quảng cáo các sản phẩm, dịch vụ.
Chuyển tiếp thông tin tới các bộ phận xử lý	- Thực hiện phản hồi KH về việc đã nhận được thông tin trong vòng 08 giờ làm việc. - Các email xử lý: cần được giải quyết/chuyển tiếp trong vòng 24 giờ (trừ Lễ/Tết). Với các email phát sinh ngoài giờ làm việc, cần xử lý trong ngày làm việc tiếp theo. - Theo dõi phản hồi và thúc giục bộ phận chuyên trách xử lý tối thiểu 05 ngày/lần.
Phản hồi thông tin tới KH	- Trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được kết quả từ bộ phận xử lý, CSKH tổng đài cần gửi thư phúc đáp lại tới KH.

(iii) Bản cứng đến địa chỉ Công ty

Bước xử lý	Tiêu chuẩn thực hiện
Chuyển tiếp thông tin tới các bộ phận xử lý	- Thực hiện phản hồi KH về việc đã nhận được thông tin trong vòng 08 giờ làm việc. - BPTN cần phân loại về đúng bộ phận Chuyên trách trong vòng 24 giờ. - Theo dõi phản hồi và yêu cầu bộ phận chuyên trách xử lý tối thiểu 05 ngày/lần.
Phản hồi thông tin tới KH	- Trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi nhận được kết quả từ bộ phận xử lý, CSKH tổng đài cần gửi thư phúc đáp lại tới KH.

(iv) Phản ánh trực tiếp với cán bộ nhân viên phụ trách hồ sơ hoặc phụ trách phân khu/tòa nhà đang sinh sống, hoặc tại văn phòng Ban Quản lý.

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng/Lễ tân sảnh quầy chịu trách nhiệm cuối trong việc xử lý, phản hồi các yêu cầu của khách hàng.
- Quá trình và thời gian xử lý yêu cầu của KH theo bước 2 nêu tại Quy trình này.

- Đầu mỗi triển khai, lưu trữ và phân tích kết quả khảo sát độ hài lòng của khách hàng định kỳ hàng năm hoặc đột xuất của Ban Quản lý.

Bước 2: Xử lý sự vụ

2.1. Xử lý nội bộ Công ty

- BPTN/BPXL báo cáo CBLĐ theo CNPQ xin phê duyệt phương án xử lý, xử lý sự vụ theo phê duyệt/chỉ đạo của CBLĐ. Tổ chức họp/ trả lời văn bản cho KH theo phương án đã được phê duyệt.
- Trường hợp KH không đồng ý, phân loại lại sự việc theo mức độ tại thời điểm xử lý (nếu cần), trình phương án xử lý tiếp theo và thực hiện phương án sau khi được phê duyệt.
- Các sự vụ đã khởi kiện → BPTN/BPXL chuyển thông tin sự vụ cho Pháp chế xử lý và phối hợp với Pháp chế xử lý theo chỉ đạo của CBLĐ có thẩm quyền.

2.2. Thời gian xử lý yêu cầu của KH

Mức độ yêu cầu	Thời gian xử lý
Yêu cầu đơn giản	Trong vòng 04 ngày làm việc.
Yêu cầu phức tạp trở lên, cần sự phối hợp của nhiều đơn vị tại Ban Quản lý/Khối Hỗ trợ	Hẹn phản hồi chính thức trong vòng 06 ngày làm việc.
Yêu cầu khẩn/gấp (liên quan đến an toàn tính mạng của KH)	Phối hợp xử lý ngay khi tiếp nhận.
Nếu đến hạn xử lý chưa có phương án được duyệt	Gia hạn phản hồi qua app/mail/điện thoại (tùy theo kênh tiếp nhận yêu cầu/phản ánh của KH).

Bước 3: Tổng kết, rút kinh nghiệm

Bộ phận Thanh tra điều tra lỗi liên quan (nếu có) và trình xử lý vi phạm theo CNPQ, tổng hợp thông tin xử lý vụ việc báo cáo CBLĐ theo quy định.

II. Quy định với KH dễ bị tổn thương

1. KH dễ bị tổn thương 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.

2. Quy định xử lý khiếu nại/ yêu cầu của KH dễ bị tổn thương

- Quy trình xử lý khiếu nại/yêu cầu của KH dễ bị tổn thương được áp dụng như quy định tại Mục 1 – Quy định chung nêu trên nhưng trong mọi trường hợp, Công ty phải ưu tiên tiếp nhận, hỗ trợ xử lý các phản ánh/yêu cầu hợp pháp, hợp lý từ các KH này.
- Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của KH dễ bị tổn thương, Công ty trả lời bằng văn bản và bảo đảm đúng quy định của pháp luật.
- Trường hợp Công ty chậm, từ chối ưu tiên hoặc từ chối tiếp nhận, xử lý yêu cầu của các KH này mà gây thiệt hại cho KH thì Công ty phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự.

Người soạn thảo: Tổ công tác

Người phê duyệt: Tổng giám đốc