

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG & NGƯỜI TIÊU DÙNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Thời điểm có hiệu lực áp dụng từ ngày: 22/12/2024

I. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng:

Công ty 25FIT đã ban hành quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh của người tiêu dùng, quy trình này được áp dụng chung cho toàn bộ hệ thống 25FIT.

Các kênh tiếp nhận phản ánh, khiếu nại bao gồm:

- Hotline: gọi 18006176 để ghi nhận phản ánh ban đầu.
- Email: gửi thông tin khiếu nại chi tiết đến email: welisten@25fit.com.
- Phòng tập: đến trực tiếp các phòng tập thuộc hệ thống 25FIT để khiếu nại chi tiết vấn đề.
- Facebook/Fanpage: gửi tin nhắn qua facebook 25FIT

Quy trình và thời gian:

Bước	Người thực hiện	Việc cần làm	Thời gian tiếp nhận/ xử lý	Kết quả từng bước
1. Tiếp nhận khiếu nại	BP Xử lý Khiếu nại	Ghi đầy đủ thông tin khiếu nại, phân loại vấn đề của khách hàng Gửi email/ tin nhắn phản hồi ngay sau khi khách gửi thông tin	24h	Nội dung khiếu nại Phân loại vấn đề của khách hàng
2. Xác thực vấn đề	BP Xử lý Khiếu nại	Xác minh vấn đề KH khiếu nại Xác định nguyên nhân Xác định lỗi sai thuộc trách nhiệm của cá nhân/bộ phận nào	24h	Nguyên nhân gây ra vấn đề Cá nhân/ bộ phận chịu trách nhiệm
3. Đưa ra giải pháp	BP Xử lý Khiếu nại	Đưa ra giải pháp xử lý khiếu nại Đưa ra hình thức kỉ luật với cá nhân và BP mắc lỗi	24h	Giải pháp xử lý Hình thức kỷ luật đối với người chịu trách nhiệm

Bước	Người thực hiện	Việc cần làm	Thời gian tiếp nhận/ xử lý	Kết quả từng bước
4. Xem xét giải pháp	TB CSKH	TB CSKH xem xét giải pháp	24h	
5. Phản hồi khách hàng	BP Xử lý Khiếu nại	Phản hồi hướng xử lý với khách hàng, đảm bảo khách hàng hiểu và hài lòng.	24h	Phản hồi từ khách hàng đối với phương án giải quyết
6. Theo dõi thực hiện	BP Xử lý Khiếu nại	Theo dõi phương án giải quyết để xác thực khách hàng đã hài lòng với giải pháp đưa ra.	Trong 07 ngày làm việc	

II. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng dễ bị tổn thương:

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:

- Nhóm 1: Người đủ 60 tuổi trở lên;
- Nhóm 2: Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
- Nhóm 3: Trẻ em dưới 16 tuổi;
- Nhóm 4: 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;
- Nhóm 5: Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- Nhóm 6: Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật (25FIT không cung cấp dịch vụ vì không đủ điều kiện tập luyện);
- Nhóm 7: Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật

Nguyên tắc bảo vệ:

- Không phân biệt đối xử: mọi khách hàng đều được phục vụ với sự tôn trọng, bình đẳng và nhân văn.
- Hỗ trợ phù hợp với nhu cầu cá nhân: dựa trên đặc điểm từng nhóm khách hàng, 25 FIT cung cấp các hình thức hỗ trợ tương ứng
- Chủ động truyền thông và hướng dẫn rõ ràng: Cung cấp thông tin minh bạch, dễ hiểu qua nhiều kênh: trực tiếp, trực tuyến, hình ảnh minh họa, đa ngôn ngữ.
- Bảo mật & tôn trọng quyền riêng tư: Thông tin cá nhân và tình trạng sức khỏe của khách được bảo mật theo quy định pháp luật.

Quy trình và thời gian:

Bước	Người thực hiện	Việc cần làm	Kết quả từng bước
1. Tiếp nhận khiếu nại	BP Xử lý Khiếu nại	Ghi đầy đủ thông tin khiếu nại, phân loại vấn đề của khách hàng Gửi email/ tin nhắn phản hồi ngay sau khi khách gửi thông tin	Nội dung khiếu nại Phân loại vấn đề của khách hàng
2. Xác thực vấn đề	BP Xử lý Khiếu nại	Xác minh vấn đề KH khiếu nại Xác định nguyên nhân Xác định lỗi sai thuộc trách nhiệm của cá nhân/bộ phận nào	Nguyên nhân gây ra vấn đề Cá nhân/ bộ phận chịu trách nhiệm
3. Đưa ra giải pháp	BP Xử lý Khiếu nại	Đưa ra giải pháp xử lý khiếu nại Đưa ra hình thức kỉ luật với cá nhân và BP mắc lỗi	Giải pháp xử lý Hình thức kỷ luật đối với người chịu trách nhiệm
4. Xem xét giải pháp	TB CSKH	TB CSKH xem xét giải pháp	
5. Phản hồi khách hàng	BP Xử lý Khiếu nại	Phản hồi hướng xử lý với khách hàng, đảm bảo khách hàng hiểu và hài lòng.	Phản hồi từ khách hàng đối với phương án giải quyết
6. Theo dõi thực hiện	BP Xử lý Khiếu nại	Theo dõi phương án giải quyết để xác thực khách hàng đã hài lòng với giải pháp đưa ra.	

Phương thức tiếp cận và biện pháp phù hợp cho từng đối tượng theo bảng thứ tự ưu tiên như sau:

Stt	Nhóm khách hàng	Thời gian xử lý	Phương thức tiếp cận và biện pháp
1	Nhóm 1, 2, 3 & 5	Không quá 04 ngày làm việc	Giao tiếp nhẹ nhàng, dễ hiểu Cử nhân sự có kỹ năng/ chuyên môn giải quyết Xử lý nhanh chóng, không đòi hỏi nhiều giấy tờ
2	Nhóm 4 & 7	Không quá 06 ngày làm việc	Giải quyết theo quy trình tiêu chuẩn Đảm bảo minh bạch, có bằng chứng
3	Khách hàng phổ thông (ngoài 07 nhóm trên)	Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận thông tin	Giải quyết theo quy trình tiêu chuẩn Đảm bảo minh bạch, có bằng chứng