

BIÊN BẢN XỬ LÝ KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Số: HB-001/2026

BÊN CUNG CẤP: TÊN BÊN CUNG CẤP

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

KHÁCH HÀNG: TÊN KHÁCH HÀNG

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Hôm nay, hai bên cùng làm việc để giải quyết khiếu nại của khách hàng, với nội dung sau:

1. Thông tin chung

Số biên bản:

Ngày lập: .../.../.....

1.1. Căn cứ phiếu ghi nhận khiếu nại số Dẫn chiếu phiếu tiếp nhận ban đầu.

Khách hàng:

Người xử lý của bên cung cấp:

Sản phẩm, dịch vụ liên quan:

2. Tóm tắt sự việc

Ghi khách quan những gì đã xảy ra, theo thứ tự thời gian

Nội dung trên được hai bên cùng xác nhận là mô tả đúng những gì đã xảy ra.

3. Kết quả kiểm tra và nguyên nhân

3.1. Cách thức kiểm tra: Kiểm tra tại chỗ, mang về xưởng, đối chiếu chứng từ, giám định

3.2. Kết quả kiểm tra cho thấy nguyên nhân thuộc về lỗi sản xuất hoặc chất lượng hàng hóa.

4. Phương án xử lý

4.1. Hai bên thống nhất phương án: đổi hàng mới cho khách hàng.

Nội dung cụ thể:

4.2. Chi phí khắc phục do bên cung cấp chịu toàn bộ.

5. Thực hiện

Người thực hiện: Ghi tên cụ thể, không ghi tên bộ phận.

Thời hạn hoàn thành: .../.../.....

5.1. Việc khách hàng cần thực hiện để phương án hoàn thành đúng hạn: Trả hàng cũ, cung cấp số tài khoản, mang hóa đơn

Trường hợp phát sinh yếu tố làm chậm tiến độ, bên cung cấp thông báo cho khách hàng trước khi hết hạn, nêu rõ lý do và thời hạn mới.

6. Xác nhận kết thúc

6.1. Hai bên đã thống nhất phương án nêu trên. Phần xác nhận kết thúc được ký sau khi phương án được thực hiện xong.

7. Biện pháp phòng ngừa

Phần này dành cho nội bộ

Nội dung mục này dành cho nội bộ bên cung cấp, nhằm hạn chế sự việc tương tự lặp lại.

8. Hiệu lực của biên bản

Biên bản ghi nhận nội dung hai bên đã thống nhất tại thời điểm lập.

Biên bản lập thành hai bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản.

ĐẠI DIỆN BÊN CUNG CẤP

(Ký, ghi rõ họ tên)

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

TÊN BÊN CUNG CẤP

TÊN KHÁCH HÀNG

Biểu mẫu tham khảo do PCTech tạo. Nên xin chữ ký xác nhận kết thúc sau khi phương án đã thực hiện xong.