

PHIẾU GHI NHẬN KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Số: HD-001/2026

ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN: TÊN ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

KHÁCH HÀNG: TÊN KHÁCH HÀNG

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Phiếu này ghi nhận nội dung khiếu nại của khách hàng tại thời điểm tiếp nhận, làm căn cứ để phân công và theo dõi việc xử lý. Việc ghi nhận không đồng nghĩa với việc xác nhận trách nhiệm của bên nào.

1. Thông tin tiếp nhận

Số phiếu:

Ngày tiếp nhận: .../.../.....

1.1. Giờ tiếp nhận: Ví dụ 10:15.

1.2. Khách khiếu nại qua điện thoại.

Người tiếp nhận:

2. Thông tin khách hàng

Tên khách hàng:

2.1. Đơn vị công tác: Để trống nếu là khách lẻ.

Số điện thoại:

3. Sản phẩm, dịch vụ liên quan

Sản phẩm, dịch vụ:

4. Nội dung khiếu nại

Khách hàng phản ánh:

4.1. Nhóm vấn đề: chất lượng sản phẩm.

5. Mong muốn của khách hàng

Đổi hàng, sửa nhanh, hoàn tiền, xin lỗi, giảm giá lần sau

Mong muốn nêu trên được ghi theo lời khách hàng, chưa phải phương án xử lý đã được đơn vị chấp thuận.

6. Bằng chứng và hiện trạng

- 6.1. Bằng chứng khách hàng cung cấp: Ảnh chụp, video, hóa đơn, tin nhắn
- 6.2. Khách hàng còn giữ nguyên hiện trạng hàng hóa và bao bì.
- 6.3. Người tiếp nhận đã đề nghị khách hàng giữ nguyên hiện trạng hàng hóa, bao bì và chứng từ cho tới khi hai bên cùng kiểm tra.

7. Phân công và thời hạn

Người phụ trách xử lý:

Thời hạn trả lời khách rằng đã tiếp nhận và đang xử lý: trong vòng 4 giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận.

Thời hạn trả lời kết quả xử lý: trong vòng 2 ngày làm việc.

Trường hợp cần thêm thời gian để kiểm tra, người phụ trách thông báo cho khách hàng trước khi hết hạn, nêu rõ lý do và thời hạn mới.

8. Theo dõi

Phiếu được lưu lại sau khi xử lý xong, kèm kết quả và xác nhận của khách hàng nếu có.

Các phiếu khiếu nại được rà soát định kỳ theo nhóm vấn đề để tìm nguyên nhân chung và cải thiện quy trình.

NGƯỜI TIẾP NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên)

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

TÊN ĐƠN VỊ TIẾP NHẬN

TÊN KHÁCH HÀNG

Biểu mẫu tham khảo do PCTech tạo. Việc ghi nhận khiếu nại không đồng nghĩa với việc thừa nhận trách nhiệm.