

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Các hình thức tiếp nhận: Khách hàng có thể liên hệ thông qua các kênh sau:

- Trực tiếp tại các CLB: Tại quầy Lễ tân hoặc nhân viên trong CLB.
- Tổng đài: 1900 9091 | Email: info@elitefitness.com.vn.
- Nền tảng điện tử: Fanpage (Elite Fitness), Website (elitefitness.com.vn), Zalo OA (Elite Fitness), App Elite Fitness
- Mã QR phản hồi đặt tại CLB (Khách hàng quét mã qua điện thoại cá nhân), IPAD (nếu có)
- Các số điện thoại/email chính thức của từng CLB được công bố.

2. Trình tự và thời gian xử lý:

Bước	Trình tự các bước và nội dung	Bộ phận thực hiện	Thời gian	Hình thức theo dõi & Lưu trữ
1	Tiếp nhận yêu cầu và phản hồi: Ghi nhận thông tin khiếu nại/phản ánh từ hội viên.	Các bộ phận phụ trách các hình thức tiếp nhận	Trong 24 giờ làm việc	Tạo Ticket lên hệ thống CMS (Trạng thái: Open)
3	Xác minh & Phối hợp xử lý: Chuyển thông tin tới các phòng ban liên quan để xác minh, đề xuất phương án phân loại yêu cầu căn cứ vào: • Nội dung và mức độ ảnh hưởng; • Sản phẩm, dịch vụ hoặc bộ phận có liên quan; • Thẩm quyền giải quyết; • Tính khẩn cấp; • Việc người yêu cầu có thuộc nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương hay không; • Yêu cầu được chuyển đến đơn vị hoặc cá nhân có trách nhiệm xử lý và theo dõi.	Quản lý CLB và các bộ phận liên quan cùng phối hợp	1-2 ngày làm việc từ thời điểm tiếp nhận	Tiếp tục cập nhật hoặc ghi chú lên hệ thống nếu có thay đổi (Đang xử lý)

4	Xử lý và phản hồi lại hội viên: Thông báo phương án/kết quả xử lý cho hội viên.	Quản lý CLB (OM/CM/CCS)	Không muộn hơn 7 ngày làm việc từ thời điểm tiếp nhận. Trường hợp phức tạp cần thời gian xử lý dài hơn phải thông báo tới hội viên và không quá 30 ngày làm việc.	Thay đổi trạng thái – Close/Đóng trên hệ thống sau khi trả lời hội viên
5	Khảo sát sự hài lòng: Gọi điện xác nhận kết quả và khảo sát mức độ hài lòng (Nếu được sự cho phép)	Bộ phận CAA (tổng đài hỗ trợ)	Không muộn hơn 2 ngày làm việc từ khi trạng thái đóng	Xác nhận khách hàng hài lòng hoặc Mở lại ticket khác nếu khách chưa hài lòng
6	Lưu hồ sơ về việc xử lý: Tải toàn bộ chứng cứ, biên bản, email phản hồi lên hệ thống	Quản lý CLB	Liên tục trong quá trình xử lý.	Lưu từng thời điểm và toàn bộ hồ sơ khi hoàn tất (email, hình ảnh, xác nhận và các trạng thái báo cáo trên hệ thống) thời gian 3-5 năm. • Đối với các vụ việc đơn giản, lưu theo báo cáo hệ thống. • Đối với trường hợp phức tạp, lưu toàn bộ hồ sơ lên ổ chung. Các tài liệu này sẽ được phân loại, lưu và / hoặc khử nhận dạng theo quy định pháp luật.

3. Thời gian áp dụng và lưu ý khác

- Thời gian áp dụng: 15/1/2018
- **Cách tính thời gian:** Tất cả các mốc thời gian giải quyết đều tính theo "ngày làm việc" (không kể Chủ nhật và các ngày Lễ/Tết theo quy định).
- **Khiếu nại do sự cố bảo mật/rò rỉ dữ liệu:** Quản lý CLB phải báo cáo ngay cho đầu mối phụ trách (QC & IT) và xử lý, đảm bảo thời gian báo cáo sự cố cho cơ quan quản lý nhà nước trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện.

4. Ghi chú từ viết tắt

- CLB: là câu lạc bộ mà hội viên đăng ký luyện tập
- HLV: Huấn luyện viên.
- PT (Personal Trainer / Personal Training): Huấn luyện viên cá nhân / Dịch vụ huấn luyện cá nhân.
- CS (Customer Service): Bộ phận Chăm sóc khách hàng / Nhân viên Lễ tân.
- MC (Membership Consultant): Nhân viên tư vấn thẻ hội viên.
- CM (Club Manager): Quản lý Câu lạc bộ.
- OM (Operations Manager): Quản lý vận hành.
- AOM (Assistant Operations Manager): Trợ lý Quản lý vận hành.
- QC (Quality Control): Bộ phận Kiểm soát chất lượng.
- COO (Chief Operating Officer): Giám đốc Điều hành vận hành.
- BOD (Board of Directors): Ban Giám đốc / Ban Điều hành.
- BLĐ: Ban Lãnh đạo.
- BP: Bộ phận.
- CD: Chức danh.
- ./.