



Kangaroo®

QUY TRÌNH PHẢN HỒI VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

COMPLAINTS HANDLING PROCESS

Mã hiệu tài liệu/ Document Code: KGR-XLKN/01

Ngày ban hành/ Date issued: 01/09/2023

Lần ban hành/ Times issued: 01



Đơn vị phát hành Công ty Cổ phần Liên doanh Kangaroo Quốc tế
Issuer Kangaroo International Joint Venture Company

I. PHẦN CHUNG/ GENERAL PART:**1.1 Mục tiêu/ Purposes:**

- Quy trình này chỉ ra thứ tự thực hiện, cũng như trách nhiệm của các bộ phận trong phối hợp với nhau xử lý khiếu nại của khách hàng./ *This procedure specifies the order of implementation as well as the duties of the departments in cooperating with one another to resolve consumer complaints.*

1.2 Phạm vi và đối tượng áp dụng/ Scope and subjects of application:

- Đối tượng áp dụng: sản phẩm mang thương hiệu Kangaroo và sản phẩm do Kangaroo phân phối/ *Kangaroo branded products and products distributed by Kangaroo.*
- Phạm vi áp dụng: các cá nhân/ bộ phận có liên quan được đề cập trong Quy trình này/ *relevant individuals/departments referenced in this procedure.*

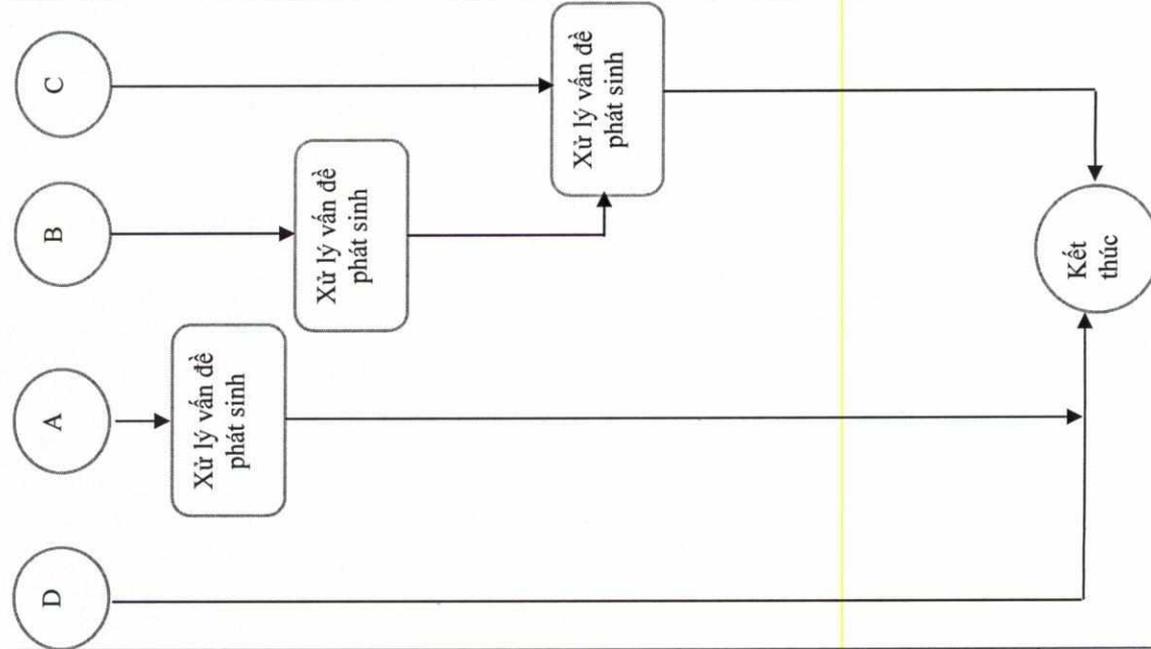
1.3 Định nghĩa và thuật ngữ viết tắt/ Definitions and Abbreviations:

- “Công ty” trong văn bản này được hiểu là Công ty cổ phần liên doanh Kangaroo Quốc tế và các đơn vị/chi nhánh trực thuộc toàn quốc và quốc tế/ *In this document, "Company" refers to Kangaroo International Joint Venture Company and its units/branches both nationally and globally.*
- Các từ viết tắt sử dụng trong văn bản/ *Abbreviations used in the text:*

Từ viết tắt <i>Abbreviations</i>	Diễn giải <i>Description</i>	Từ viết tắt <i>Abbreviations</i>	Diễn giải <i>Description</i>
CBNV	Cán bộ nhân viên <i>Employees/ Staff</i>	KH	Khách hàng <i>Customers</i>
TTDVKT	Trung tâm dịch vụ kỹ thuật <i>Technical service center</i>	IA/LG	Phòng Kiểm toán nội bộ - Pháp chế <i>Internal audit – Legal dep't</i>
QC	Phòng Kiểm soát chất lượng <i>Quality control</i>	RD	Viện nghiên cứu <i>Research Development</i>

II. QUY TRÌNH PHẢN HỒI VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI / COMPLAINTS HANDLING PROCESS:

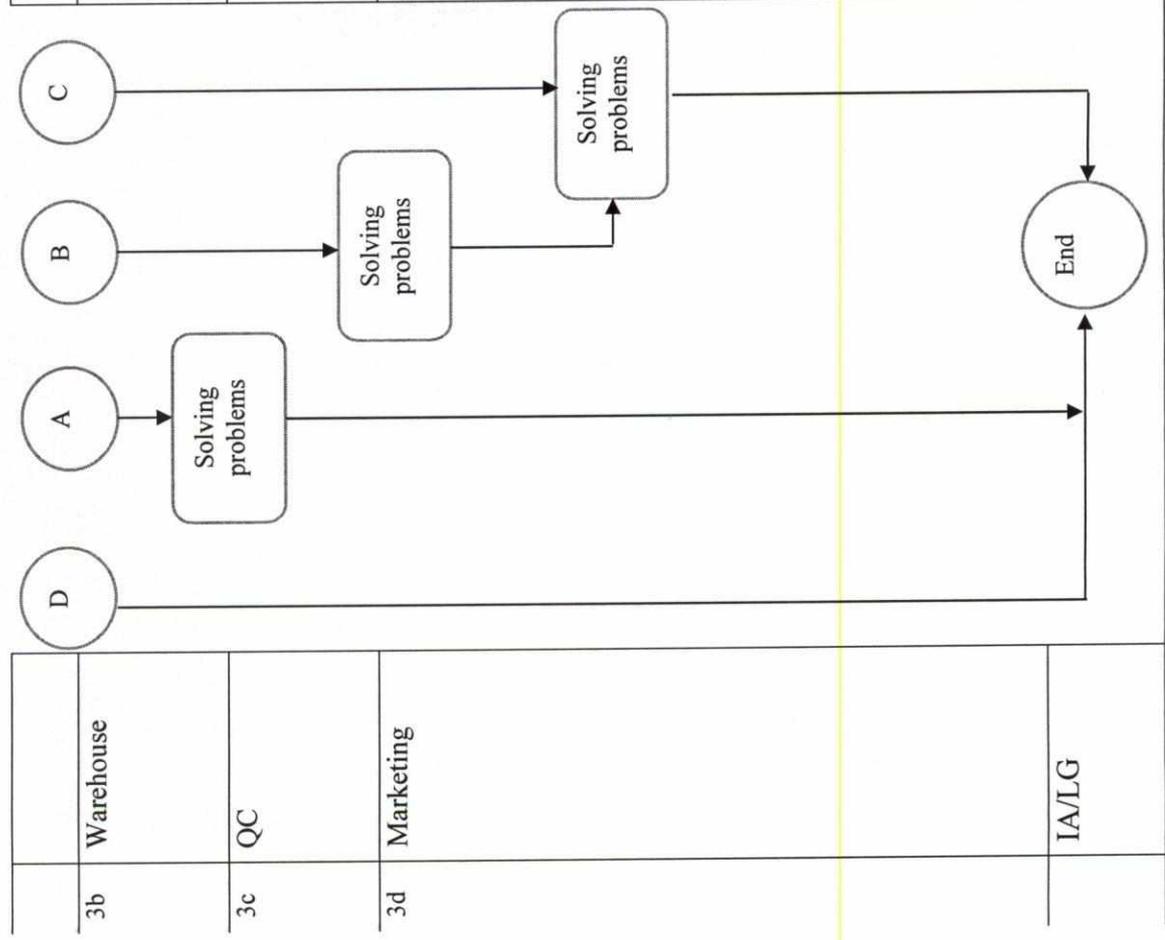
Bước	Bộ phận thực hiện	Quy trình	Mô tả chi tiết	Hồ sơ, chứng từ	Thời hạn (Giờ)
1	1. KH 2. CBNV		<p>Gửi khiếu nại:</p> <ol style="list-style-type: none"> Khách hàng gửi khiếu nại trực tiếp đến Kangaroo. CBNV của Kangaroo tự phát hiện các dấu hiệu phản ánh của KH trên các phương tiện truyền thông. 		Khi phát sinh (N)
2	1a. Call center. 1b. Telesale		<p>Tiếp nhận và Phân loại khiếu nại:</p> <p>1a. Nếu nhận thông tin phản ánh từ nguồn nội bộ Công ty (phòng/ ban/ CBNV/ ...) hoặc từ Đường dây nóng thì bộ phận Call center chịu trách nhiệm tiếp nhận và phân loại khiếu nại để xử lý.</p> <p>1b. Nếu nhận thông tin phản ánh từ nguồn kênh mạng xã hội (Fanpage, website, sàn thương mại điện tử, ...) thì bộ phận Telesale chịu trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và chuyển sang Call center để phân loại xử lý.</p>		N + 1
3a	TTDVKT		<p>Xử lý vấn đề phát sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vấn đề dịch vụ: lỗi lắp đặt, cần thay thế xử lý. ⇒ Liên hệ khách hàng và khắc phục sự cố. Vấn đề bảo hành: lỗi hệ thống điện, bom, bình áp, ... ⇒ Vấn đề thái độ dịch vụ: tìm hiểu thông tin từ 2 chiều. Liên hệ khách hàng xoa dịu bức xúc và trả lời thỏa đáng. (chuyên trang tiếp theo) 		Liên hệ: N + 24. Xử lý tối đa: N + 96



3b	Kho vận		<p>Xử lý vấn đề phát sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Vấn đề giao hàng: giao sai địa điểm, sai số lượng, chủng loại, thiếu phụ kiện, giao hàng chậm.... ⇒ Tiếp nhận thông tin và hướng dẫn khách hàng đổi trả hàng hóa. 		Xử lý tối đa: N + 24
3c	QC		<p>Xử lý vấn đề phát sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Vấn đề sản phẩm: lỗi từ nhà sản xuất. ⇒ Cập nhật lỗi, lên phương án xử lý phát sinh tức thời (N+24) và giải pháp cải tiến dài hạn (N+96). 		Xử lý tối đa: N + 24/96
3d	Marketing		<p>Xử lý vấn đề phát sinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Thông tin truyền thông sai: Các thông tin về sản phẩm, thương hiệu, phát ngôn trên các phương tiện truyền thông đại chúng và kênh chính hãng có lỗi nội dung. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cập nhật thông tin, đính chính & thay thế (nếu có). ➢ Lừa đảo, mạo danh thương hiệu (các hình thức quà tặng, tuyển dụng, hàng giả, hàng nhái, ...). <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Xác nhận với khách hàng nhãn hiệu Kangaroo không thực hiện hoạt động sai phạm như trên. Hỗ trợ cung cấp thông tin cho khách hàng nếu cần báo cơ quan chức năng truy tìm đối tượng lừa đảo. ➢ Vấn đề sản phẩm: chuyển tiếp từ QC. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cập nhật thông báo thay đổi linh kiện, mẫu mã sản phẩm từ bộ phận RD về công nghệ, kỹ thuật chất lượng sản phẩm. ➢ Vấn đề khác. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Liên hệ khách hàng và khắc phục sự cố. <p>Nếu vấn đề nghiêm trọng: Sau 15-30 ngày, khiếu nại không xử lý gây ra khủng hoảng truyền thông => hỗ trợ xử lý khủng hoảng.</p>	Liên hệ: N + 24.	Xử lý tối đa: N + 96
IA/LG			<p>Theo dõi và phối hợp xử lý vấn đề.</p> <p>Lưu ý: IA/LG có quyền kiểm tra ngẫu nhiên ở bất kỳ giai đoạn nào của quy trình trên.</p>		

Step	Imple't dep't	Flowchart	Description	Doc't	Timeline (hour)
1	1. KH 2. CBNV		<p>Submit a complaint:</p> <ol style="list-style-type: none"> Customers submit complaints directly to Kangaroo. Kangaroo staff recognize evidence of consumer reflections in the media. 		When arise (N)
2	1a. Call center. 1b. Telesale		<p>Receiving and Categorizing complaints:</p> <ol style="list-style-type: none"> If receiving feedback from internal sources of the Company (department/staff...) or from the Hotline, the Call center department is responsible for receiving and categorizing complaints for management. If feedback is received via social media (Fanpage, website, e-commerce platform, etc.), the Telesale department is in charge of receiving complaints and forwarding them to the Call Center for classification and handling. 		N + 1
3a	TTDVBH		<p>Solving problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> Service issue: installation error, replacement and handling required. <ul style="list-style-type: none"> ⇨ Contact with customers and troubleshooting. Warranty issues: error of electrical system, pump, pressure tank, ... <ul style="list-style-type: none"> ⇨ Problem with service: learn facts from two perspectives. Contact consumers to alleviate their frustrations and provide good responses. <p><i>(go to the next page)</i></p>		Contact: N + 24. Maximum solving: N + 96

Kangaroo	QUY TRÌNH PHẢN HỒI VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI
COMPLAINTS HANDLING PROCESS	
Mã tài liệu: KGR-XLKN/01	Document Code: KGR-XLKN/01
Ngày ban hành: 01/09/2023	Date issued: September 01, 2023



3b	Warehouse	<p>Solving problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Delivery issues: delivery to the wrong place, wrong quantity, type, missing accessories, slow delivery... <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gather information and assist customers in returning and goods. 							
3c	QC	<p>Solving problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Product issues: manufacturer defect. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Error correction, rapid remedies (N+24), and long-term improvement solutions (N+96). 						Maximum solving: N + 24/96	
3d	Marketing	<p>Solving problems:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incorrect media information: Information concerning products, brands, and statements on mass media and legitimate channels has content inaccuracies. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Update information, correct and replace (if any). ➤ Fraud, impersonation of a brand (in the form of gifts, recruitment, counterfeit goods, replica goods, etc.). <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Assure the clients that the Kangaroo brand does not engage in the aforementioned illicit acts. Support in providing information to clients and reporting fraudsters to authorities if necessary. ➤ Product issue: forward from QC. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Notice of modifications in components and product models from the R&D department regarding technology and product quality procedures. ➤ Other issues. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Contact with customers and troubleshooting. <p>If the matter is serious: The complaint is not resolved within 15-30 days, resulting in a communication crisis => support crisis handling.</p> <p>Follow up and problem-solving coordination.</p> <p>Note: Internal Audit/ Legal maintains the right to conduct random checks at any step of the aforementioned procedure.</p>				Contact: N + 24.	Maximum solving: N + 96		
	IA/LG								

**III. TRÁCH NHIỆM VÀ CHẾ TÀI XỬ LÝ VI PHẠM/ RESPONSIBILITIES
AND PENALTIES FOR HANDLING VIOLATIONS:**

- Các bộ phận có liên quan đề cập trong quy trình này có trách nhiệm tuân thủ đúng thời hạn và nội dung đã quy định. Các hành vi vi phạm (nếu có) áp dụng chế tài xử lý kỷ luật lao động theo quy định tại Nội quy lao động theo từng trường hợp cụ thể/ *In the event of a violation, labor discipline sanctions prescribed in the Labor Regulations are applied on a case-by-case basis.*

IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH/ IMPLEMENTATION TERMS:

- Trong quá trình thực hiện, Quy trình này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế và yêu cầu quản lý của Tập đoàn. Khi có phát sinh mới hoặc chỉnh sửa bổ sung, được thay thế bằng phụ lục/ *During the implementation, this procedure may be amended and supplemented to suit the actual situation and management requirements of the Group. When there is a new arising or additional correction, it is replaced by an appendix.*
- Bản Quy định này có hiệu lực kể từ ngày 01/09/2023. Tất cả Bộ phận của Tập đoàn và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này/ *This regulation comes into force from September 01, 2023. All Departments of the Group and related individuals are responsible for the implementation of this regulation.*
- Những nội dung nào chưa được đề cập trong Quy trình này, thì được thực hiện theo các quy định của Pháp luật. Trường hợp Quy trình này mâu thuẫn với Văn bản nội bộ chuyên ngành thì tuân theo Văn bản nội bộ chuyên ngành/ *The contents not listed in this procedure shall be carried out in line with the norms of the. In the event that this procedure contradicts with specialized internal documents, the specialized internal documents shall take precedence.*
- Tài liệu này là tài sản của Công ty cổ phần Liên doanh Kangaroo Quốc tế, là tài liệu cần được bảo mật. Mọi hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, đánh cắp một phần hoặc toàn bộ thông tin trong tài liệu này sẽ được xử lý theo quy định của Công ty cổ phần Liên doanh Kangaroo Quốc tế và quy định của Pháp luật/ *This document is the property of International Kangaroo Joint Venture Company and should be kept private. Any illegal use, misuse, or theft of any portion or all of the information included in this document will be dealt with in accordance with the requirements of Kangaroo International Joint Venture Company as well as the laws of the Law.*