

Công nghiệp Giao thông Công cộng Victoria

CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

Nhận và Quản lý Khiếu nại, Học hỏi và Trau dồi

Table of Contents

[1 Giới thiệu 3](#_Toc476041422)

[1.1 Giới thiệu 3](#_Toc476041423)

[1.2 Áp dụng và định nghĩa 3](#_Toc476041424)

[1.3 Nguyên tắc quản lý khiếu nại của chúng tôi 3](#_Toc476041425)

[2 Quy trình quản lý khiếu nại của chúng tôi 5](#_Toc476041426)

[2.1 Đăng ký và giải quyết sớm 5](#_Toc476041427)

# Giới thiệu

## Giới thiệu

Là một ngành công nghiệp, chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ tuyệt vời cho khách hàng của mình. Chúng tôi đánh giá cao thông tin phản hồi vì nó giúp chúng tôi hiểu được những trải nghiệm của khách hàng và chúng tôi có thể tiếp tục đáp ứng nhu cầu của khách hàng ra sao.

**Chúng tôi ghi nhận quý vị có quyền khiếu nại và nhận phản hồi kịp thời và phù hợp đối với những lo ngại của quý vị.**

## Áp dụng và định nghĩa

Chính sách này áp dụng cho tất cả khiếu nại mà chúng tôi nhận được và được quản lý thông qua Quy trình Quản lý Khiếu nại0F**[[1]](#footnote-1)**.

Đơn khiếu nại là một biểu hiện không hài lòng về sản phẩm, dịch vụ, nhân viên hoặc việc giải quyết khiếu nại của chúng tôi.

## Nguyên tắc quản lý khiếu nại của chúng tôi

Quy trình Quản Lý Khiếu nại của chúng tôi dựa trên các nguyên tắc hướng dẫn nhằm:

* Khuyến khích và đón nhận khiếu nại
* Quản lý khiếu nại hiệu quả, năng suất và công bằng.
* Thúc đẩy nền văn hóa học hỏi từ khiếu nại và cải tiến.

KHUYẾN KHÍCH KHIẾU NẠI

Khuyến khích thông tin phản hồi và dễ dàng khiếu nại

QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

Tham gia cùng quý vị và hành động để giải quyết khiếu nại của quý vị

HỌC HỎI VÀ CẢI TIẾN

Phân tích dữ liệu khiếu nại để cải thiện dịch vụ và giải quyết khiếu nại

### Khuyến khích khiếu nại

Chúng tôi ghi nhận quyền khiếu nại của quý vị và cam kết giải quyết công bằng và hiệu quả mọi quan ngại của quý vị. Nhân viên của chúng tôi được đào tạo tốt và sẽ tích cực hỗ trợ quý vị trong suốt quá trình này.

Chúng tôi thừa nhận rằng một số người có nhu cầu đặc biệt hoặc cần được hỗ trợ thêm khi thực hiện khiếu nại. Chúng tôi cung cấp nhiều giải pháp để quy trình này trở nên dễ dàng nhất có thể.

Chúng tôi sẽ linh hoạt khi giải quyết khiếu nại của quý vị và sẽ liên lạc với quý vị theo cách thuận tiện và hiệu quả nhất. Chúng tôi sẽ sử dụng các phương pháp giải quyết khiếu nại để giúp chúng tôi giải quyết nhanh nhất khiếu nại của quý vị.

### Làm thế nào để liên lạc với chúng tôi nếu quý vị có khiếu nại

Để cập nhật thông tin về cách liên lạc với chúng tôi, vui lòng truy cập http://www.ptv.vic.gov.au, hoặc gọi cho Giao thông Công cộng Victoria (PTV) số điện thoại miễn phí 1800 800 007 (6:00 sáng – nửa đêm mỗi ngày).

### Quản lý khiếu nại

Chúng mong muốn tiếp nhận và kịp thời giải quyết khiếu nại của quý vị và thừa nhận rằng một số vấn đề đòi hỏi phải hành động khẩn cấp. Chúng tôi đánh giá từng đơn khiếu nại mới để xác định hành động ban đầu thích hợp nhất và đặt ưu tiên theo mức độ khẩn cấp và/hoặc nghiêm trọng của vấn đề được đưa ra.

Những khiếu nại được đánh giá là đòi hỏi sự chú ý khẩn cấp sẽ được trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Mọi khiếu nại khác sẽ được trả lời trong thời hạn bảy ngày làm việc. Nếu điều này là không thể, chúng tôi sẽ cập nhật cho quý vị các mốc thời gian dự kiến và lý do của mọi sự chậm trễ.

Quy trình Quản lý Khiếu nại của chúng tôi công bằng cho tất cả các bên và đảm bảo các vấn đề được giải quyết khách quan và không thiên vị. Chúng tôi có các quy trình rà soát lại nếu quý vị không hài lòng với kết quả, bao gồm rà soát quản lý nội bộ và rà soát bên ngoài của Người biện hộ Khách hàng PTV và/hoặc Thanh tra Giao thông Công cộng.

Chúng tôi sẽ bảo vệ sự riêng tư của quý vị và quản lý thông tin cá nhân của quý vị theo pháp luật và chính sách của chúng tôi về quyền riêng tư.

### Học hỏi và cải tiến

Dữ liệu khiếu nại là nguồn thông tin quan trọng để đo lường chúng tôi đang hoạt động ra sao. Nhân viên của chúng tôi thường xuyên phân tích dữ liệu khiếu nại để tìm giải pháp cải thiện cách thức chúng tôi vận hành và dịch vụ của chúng tôi được cung cấp ra sao. Hàng tháng chúng tôi nộp lãnh đạo cấp cao báo cáo về xu hướng khiếu nại và tham gia vào các cuộc họp Phản hồi Khách hàng được PTV triệu tập hàng quý. Chúng tôi tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của khiếu nại để xác định các vấn đề mang tính hệ thống và làm việc với các đơn vị trên toàn ngành công nghiệp của chúng tôi để cải thiện trải nghiệm của quý vị và ngăn không cho chúng tái diễn.

Chúng tôi cũng làm việc chăm chỉ để liên tục cải tiến Quy trình Quản lý Khiếu nại của mình. Chúng tôi có các quy trình đảm bảo chất lượng giúp thường xuyên xem xét chất lượng giải quyết khiếu nại để rồi cung cấp thông tin phản hồi cho nhân viên. PTV thực hiện kiểm toán tuân thủ hàng năm và sẽ tìm kiếm thông tin từ khách hàng về mức độ hài lòng của họ với Quy trình Quản lý Khiếu nại của chúng tôi.

# Quy trình quản lý khiếu nại của chúng tôi

Chúng tôi có Quy trình Quản lý Khiếu nại 3 cấp (xem Hình 1: Quy trình Quản lý Khiếu nại). Điều này cho phép khiếu nại được giải quyết nhanh chóng bởi đội ngũ nhân viên tuyến đầu nếu thích hợp và tạo cơ hội để lo ngại của quý vị được tiếp tục xem xét thêm nếu quý vị không hài lòng với phản hồi ban đầu của chúng tôi.

**Hình 1: Quy trình Quản lý Khiếu nại**

## Đăng ký và giải quyết sớm

Chúng tôi lưu giữ chi tiết khiếu nại của quý vị trong dữ liệu phản hồi khách hàng của mình và phân một mã tham chiếu cụ thể cho khiếu nại đó.

Chúng tôi xem xét lo ngại của quý vị và tìm cách tốt nhất để hỗ trợ quý vị. Thông thường chúng tôi có thể giải quyết khiếu nại của quý vị ngay lập tức. Nếu vấn đề không thể giải quyết ngay, các chuyên gia trong Nhóm Quản lý Khiếu nại của chúng tôi sau đó sẽ xem xét vấn đề này.

**Tìm kiếm giải pháp và điều tra - Nhóm Quản lý Khiếu nại**

Nhóm Quản lý Khiếu nại của chúng tôi sẽ đánh giá khiếu nại của quý vị và cùng với quý vị tìm cách giải quyết vấn đề. Nếu cần thiết, chúng tôi sẽ tiến hành điều tra các vấn đề quý vị đưa ra.

* Khiếu nại khẩn cấp\*

Chúng tôi sẽ phản hồi khuyến nại của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được. Nếu cần thêm thời gian để xem xét vấn đề, chúng tôi sẽ giải thích cho quý vị.

* Khiếu nại tiêu chuẩn

Chúng tôi sẽ phản hồi khuyến nại của quý vị trong vòng 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được. Nếu cần thêm thời gian để xem xét vấn đề, chúng tôi sẽ giải thích cho quý vị.

Nếu quý vị hài lòng với phản hồi của chúng tôi, khiếu nại của quý vị sẽ được đóng lại. Nếu không hài lòng, quý vị có thể chuyển khiếu nại lên cấp cao hơn để xem xét thêm, bao gồm Giám đốc Nhóm Quản lý Khiếu nại của chúng tôi.

**Chuyển lên cấp cao hơn**

Biện hộ Khách hang HOẶC Thanh tra Giao thông Công cộng

**Biện hộ Khách hàng**

Quý vị có thể chọn lựa đưa khiếu nại của mình lên Biện hộ Khách hàng PTV xem xét. Nếu vẫn không hài lòng với thủ tục Biện hộ Khách hàng PTV, quý vị có thể khiếu nại lên Thanh tra Giao thông Công cộng.

**HOẶC**

**Thanh tra Giao thông Công cộng**

Quý vị có thể lựa chọn đưa khiếu nại của mình lên Thanh tra Giao thông Công cộng để xem xét độc lập (mà không cần phải thông qua thủ tục Biện hộ Khách hàng PTV). Thanh tra Giao thông Công cộng là cơ quan giải quyết tranh chấp độc lập có thể hỗ trợ giải quyết các tranh chấp về giao thông công cộng tại Victoria.

\*Là một ngành công nghiệp, chúng tôi đồng ý là có một số vấn đề sẽ được giải quyết khẩn cấp. Những vấn đề này thường liên quan đến các vấn đề an toàn ngay trước mắt, các tình huống khẩn cấp, đường đi lại và thiệt hại tài sản.

1. Chính sách Quản lý Khiếu nại này cùng với Hướng dẫn Quy trình Quản lý Khiếu nại được gọi chung trong Thỏa thuận Nhượng quyền Thương mại là Thủ tục Giải quyết Khiếu nại. [↑](#footnote-ref-1)