

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2013

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

(Ban hành kèm theo Quyết định số 01KN-QĐ/NDC ngày 15 tháng 07 năm 2013 của
Tổng giám đốc Công ty CP liên kết TM Quốc tế Newdays)

- Căn cứ tình hình tổ chức hoạt động kinh doanh và tổ chức lao động trong doanh nghiệp.

Sau khi trao đổi thống nhất với Ban lãnh đạo, Tổng Giám đốc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại như sau:

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích.

Quy định quy trình thống nhất để đảm bảo các khiếu nại liên quan đến đơn hàng được giải quyết một cách hiệu quả.

Điều 2. Phạm vi áp dụng:

Thủ tục này được áp dụng đối với các khiếu nại nhận được từ bên khiếu nại khi đơn hàng xảy ra: Thất lạc, mất mát, hư hỏng, chậm trễ gây ra tổn thất (bên khiếu nại phải chứng minh được tổn thất)

Điều 3. Các từ viết tắt và chú giải.

▪ Đơn hàng	Là hàng hoá, tài liệu và bưu phẩm.
▪ Bên cung ứng dịch vụ	Là Công ty CP Liên kết TM Quốc tế Newdays (Bên cung ứng dịch vụ)
▪ Bên khiếu nại	Là khách hàng sử dụng dịch vụ.

CHƯƠNG II.

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 4: Hình thức khiếu nại.

1. Khiếu nại qua điện thoại.
2. Khiếu nại trực tiếp tại điểm giao dịch của bên cung ứng dịch vụ.
3. Khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng thư điện tử.

Điều 5: Tiếp nhận khiếu nại.

1. Khi bên cung ứng dịch vụ nhận được yêu cầu khiếu nại của bên khiếu nại thì phải cấp phiếu tiếp nhận khiếu nại (claim form). Phiếu tiếp nhận khiếu nại được thực hiện dưới hình thức văn bản hoặc qua thư điện tử và phải thể hiện rõ nội dung của bên khiếu nại yêu cầu cần giải quyết khiếu nại.
2. Bên khiếu nại phải là người trực tiếp sử dụng dịch vụ của bên cung ứng dịch vụ mà không thông qua bên thứ ba.
3. Sau 01 (một) ngày đối với dịch vụ Quốc tế và trong nước tính từ thời gian tối đa phải hoàn thành dịch vụ tương ứng theo tuyên phát, khu vực phát đã được thể hiện trên bảng cước hoặc được đính kèm theo bảng cước

Điều 6: Thời gian phản hồi khiếu nại.

1. Trong vòng hai (02) ngày đối với khiếu nại dịch vụ chuyển phát trong nước cho khu vực trung tâm các tỉnh, thành phố. Tính từ ngày xác nhận tiếp nhận khiếu nại.
2. Trong vòng hai (03) ngày đối với khiếu nại dịch vụ chuyển phát trong nước cho khu vực huyện, xã, vùng xa của các tỉnh, thành phố. Tính từ ngày xác nhận tiếp nhận khiếu nại.
3. Trong vòng (05) ngày đối với khiếu nại dịch vụ quốc tế, tính từ ngày xác nhận tiếp nhận khiếu nại.

Điều 7: Thời hạn tối đa giải quyết khiếu nại.

1. Trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ khi hoàn thành tương ứng với mục 1, mục 2, mục 3 của điều 6 đối với trường hợp khiếu nại đơn hàng bị thất lạc, mất mát, hư hỏng.
2. Trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ khi hoàn thành tương ứng với mục 1, mục 2, mục 3 của điều 6 đối với trường hợp khiếu nại đơn hàng bị chậm trễ so với thời gian toàn trình tuyến của bên cung ứng dịch vụ, khiếu nại về giá cước và các nội dung khiếu nại khác liên quan đến đơn hàng.

Điều 8: Từ chối khiếu nại.

Các khiếu nại sau sẽ bị từ chối phản hồi và từ chối giải quyết. Việc từ chối phải được thông báo bằng văn bản hoặc thư điện tử:

1. Không phải là người trực tiếp sử dụng dịch vụ của bên cung ứng dịch vụ đối với nội dung yêu cầu khiếu nại.
2. Bằng chứng liên quan đến khiếu nại không thể hiện rõ và đầy đủ nội dung.
3. Bên khiếu nại không có số phiếu (số vận đơn) của đơn hàng gửi.
4. Sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày đơn hàng gửi được chấp nhận.

CHƯƠNG III. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG

Điều 9: Giải quyết khiếu nại.

1. Hai bên cùng thông qua hình thức thoả thuận và thương lượng để có hướng giải quyết tránh gây tổn thất cho cả hai bên.
2. Khi hai bên không thống nhất được hình thức tại mục 1 điều 9 thì bắt buộc phải tuân thủ theo quy trình khiếu nại này để đảm bảo quyền hợp pháp cho cả hai bên.

Điều 10: Mức bồi thường thiệt hại.

1. Bồi thường toàn bộ giá trị đơn hàng bị thiệt hại khi:
 - 1.1 *Bên khiếu nại đã tham gia sử dụng dịch vụ khai giá của bên cung ứng dịch vụ dành cho đơn hàng gửi..*
 - 1.2 *Đơn hàng bị mất mát, bị thất lạc trong quá trình vận chuyển do lỗi của bên cung ứng dịch vụ.*
2. Bồi thường tối đa 20% giá trị thị trường của đơn hàng là hàng hoá thông thường (Không phải hàng dễ vỡ, dễ duy suyền, hàng nhạy cảm...) có thiệt hại khi:
 - 2.1 *Khi đơn hàng vận chuyển bị hư hỏng một phần hoặc bị thiếu hụt mà bên khiếu nại không tham gia sử dụng dịch vụ khai giá cho đơn hàng.*
 - 2.2 *Tại mục 2, mục 3 điều 11 của Quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại này.*

Điều 11: Bồi thường.

1. Tiền bồi thường được trả bằng đồng Việt Nam.
2. Bên khiếu nại được bồi thường dựa trên giá trị đơn hàng được chấp nhận khiếu nại tùy theo mức bồi thường tương ứng với từng dịch vụ.
3. Quá thời hạn tối đa giải quyết khiếu nại tương ứng quy định tại điều 7 khi đơn hàng có giá trị bồi thường mà bên cung ứng dịch vụ vẫn chưa có kết luận điều tra thì phải tiến hành bồi thường cho bên khiếu nại theo mức quy định của điều 10 về mức bồi thường thiệt hại.

Điều 12: Thu hồi bồi thường.

1. Đối với đơn hàng bị thất lạc, mất mát sau thời hạn tối đa giải quyết khiếu nại mà tìm thấy trả cho bên khiếu nại.
2. Phát hiện do lỗi của người được nhận đơn hàng ở địa chỉ đến.
3. Xác minh có bằng chứng chứng minh giá trị thực tế đơn hàng thấp hơn giá trị nội dung khiếu nại dựa trên giá thị trường.

Điều 13: Không có trách nhiệm bồi thường.

1. Do thiên tai, thiên nhiên hoặc tai nạn... mà con người không lường trước được.
2. Do bên khiếu nại không yêu cầu cũng như không thực hiện theo hướng dẫn của bên cung ứng dịch vụ như: Bảo hiểm, bảo quản, đóng kiện, đóng gói an toàn khi gửi hàng dễ bị vỡ, dễ bị suy suyền...
3. Bị cơ quan chức trách có thẩm quyền tạm giữ, thu giữ...
4. Chậm trễ, thất lạc, mất mát...do lỗi của bên khiếu nại hoặc đối tác của bên khiếu nại.

**CHƯƠNG IV.
THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT VÀ THÔNG TIN TIẾP NHẬN**

Điều 14: Thẩm quyền xử lý, giải quyết khiếu nại.

<u>Trường hợp</u>	<u>Thẩm quyền xử lý khiếu nại</u>
▪ Tiếp nhận khiếu nại	Trung tâm giao dịch tại địa phương
▪ Xử lý khiếu nại	Trưởng các bộ phận liên quan đến đơn hàng có khiếu nại từ khi được chấp nhận của dịch vụ.
▪ Nhận báo cáo, phê duyệt kết quả giải quyết khiếu nại	Tổng Giám đốc, người được Tổng Giám đốc uỷ quyền.

**CHƯƠNG V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 15: Quy trình này được niêm yết tại Bảng Thông báo của Công ty và tại nơi làm việc của từng bộ phận.

Điều 16: Công bố trên website: www.newdaysexpress.com

CÔNG TY CP LIÊN KẾT THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ NEWDAYS

TỔNG GIÁM ĐỐC

Đã ký
LƯƠNG ANH TRUNG