



QUY ĐỊNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Theo quyết định số: 2A/QĐ-SGP-NV

Điều 1. Giải quyết khiếu nại

1. Bộ phận giải quyết khiếu nại tiếp nhận khiếu nại của khách hàng thông qua điện thoại hoặc email hoặc văn bản; Chỉ chấp nhận giải quyết khi khiếu nại đúng thời hiệu theo quy định của pháp luật.
2. Khi tiếp nhận khiếu nại phải đảm bảo nhận đủ các thông tin như: số phiếu gửi, ngày giờ gửi, nơi đến, số điện thoại liên hệ để trả lời khách hàng khi chưa thể trả lời ngay.
3. Căn cứ vào thông tin khiếu nại để tìm chứng từ liên quan, truy cập thông tin (nếu đã cập nhật) và trả lời khách hàng trong thời gian sớm nhất.

Điều 2. Thời gian giải quyết khiếu nại của khách hàng (bằng văn bản)

1. Hời âm khiếu nại của khách hàng: 10 phút → 07 ngày làm việc.
2. Thời hiệu khiếu nại:
 - a) 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm hơn so với thời gian toàn trình đã công bố.
 - b) 01 tháng, kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy yếu, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.
3. Thời gian giải quyết khiếu nại:
 - a) Đối với dịch vụ trong nước: 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.
 - b) Đối với dịch vụ quốc tế: 03 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.
4. Thời gian giải quyết bồi thường: Không quá 30 (ba mươi) ngày kể từ lúc các bên lập biên bản/văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.