



TỔNG ĐÀI TƯ VẤN, HỖ TRỢ NGƯỜI TIÊU DÙNG

**Tổ Tư vấn và giải quyết yêu cầu,
kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng**
Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,
Bộ Công Thương

Nội dung

- Giới thiệu về Tổng đài Tư vấn, Hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838
 - Lịch sử hình thành
 - Đề án Xây dựng hệ thống tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương
 - Mục tiêu
- **PHÂN QUYỀN, PHÂN CẤP**
 - Lãnh đạo
 - Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ
- Định hướng phát triển

Lịch sử hình thành

2012 - 2015

Đầu số (Hotline)

0(2)4.3938.7846

Tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng. Không có chức năng thông kê, báo cáo và lưu vết

Miễn phí tư vấn, cuộc gọi đến tính cước theo quy định của viễn thông

Hệ thống hotline 04.3938.7846 chỉ hỗ trợ 1 tổng đài viên tiếp nhận 1 cuộc điện thoại đồng thời.

Đầu số địa phương (Mã vùng 04 – Hà Nội). Hạn chế trong việc tiếp nhận và tư vấn khiếu nại của người tiêu dùng các Tỉnh, Thành phố khác

2015 - 2019

Đầu số 1800.6838

1800 – 6 (“N”gười) 8 (“T”iêu) 3 (“D”ùng) 8 (“V”iệt)

Miễn phí cuộc gọi, phí tư vấn

Xây dựng hệ thống tiếp nhận, lưu vết cuộc gọi, hệ thống hóa cơ sở dữ liệu tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng

Không thể kết nối tới các bên thứ ba

2019 - nay

Tiếp tục sử dụng đầu số 1800.6838

Miễn phí cước cuộc gọi

Miễn phí tư vấn

Hệ thống hóa, số hóa và điện tử hóa toàn bộ quy trình

Kết nối mở, có thể hỗ trợ các đơn vị kết nối trực tiếp đến tổng đài

Hỗ trợ không giới hạn số lượng cuộc gọi đến và đi thông qua Tổng đài (số lượng hạn chế bởi số lượng tổng đài viên, tư vấn viên)

Tư vấn viên là những cán bộ đã có gần 11 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Đầu số
1800.6838

- Đầu số miễn phí cước người gọi đến (người tiêu dùng không phải chi trả các chi phí liên quan đến việc tư vấn, hỗ trợ thông qua tổng đài 1800.6838)
- 6838 tương ứng với các chữ “N”, “T”, “D”, “V” trên bàn phím điện thoại với ý nghĩa: **N**gười **T**ieu **D**ùng **V**iệt

TỔNG ĐÀI
1800.6838

- Ngày 18 tháng 10 năm 2016, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1997/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020, trong đó, phê duyệt nội dung "xây dựng hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc"
- Ngày 01 tháng 11 năm 2017, Bộ trưởng Bộ Công Thương đã có Quyết định số 4176/QĐ-BCT phê duyệt Đề án Xây dựng Tổng đài Tư vấn, Hỗ trợ người tiêu dùng tại Bộ Công Thương

MỤC TIÊU

- Sử dụng một đầu số điện thoại chung (1800.6838) cho công tác tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc
- Một hệ thống cơ sở dữ liệu chung và một quy trình, nội dung tư vấn thống nhất
- Có sự kết nối giữa các đơn vị trong và ngoài nhà nước
- Hỗ trợ các cán bộ từ trung ương đến địa phương trong công tác thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng



KẾT NỐI, VẬN HÀNH TOÀN THỜI GIAN

- Hệ thống chính được đặt tại trụ sở Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng
- Hệ thống dự phòng được đặt tại Trung tâm Dữ liệu FPT
- Kết nối đồng thời, song song



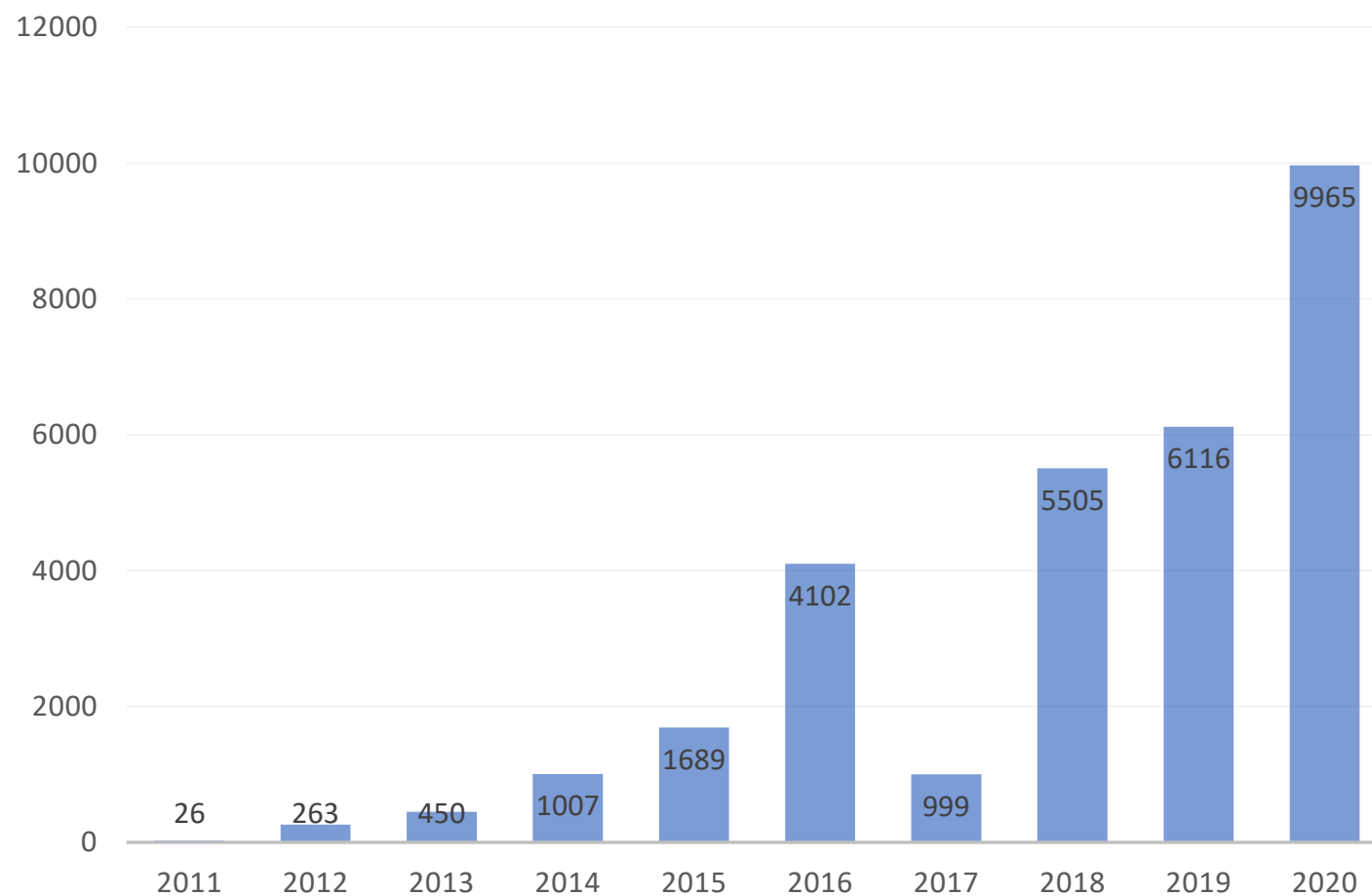
Phần mềm hỗ trợ

- Hệ thống Tổng đài 1800.6838 hoạt động trên 03 nền tảng chính:
 - Trình duyệt
 - Ứng dụng trên iOS và Android
 - Phần mềm cài đặt trên máy trạm



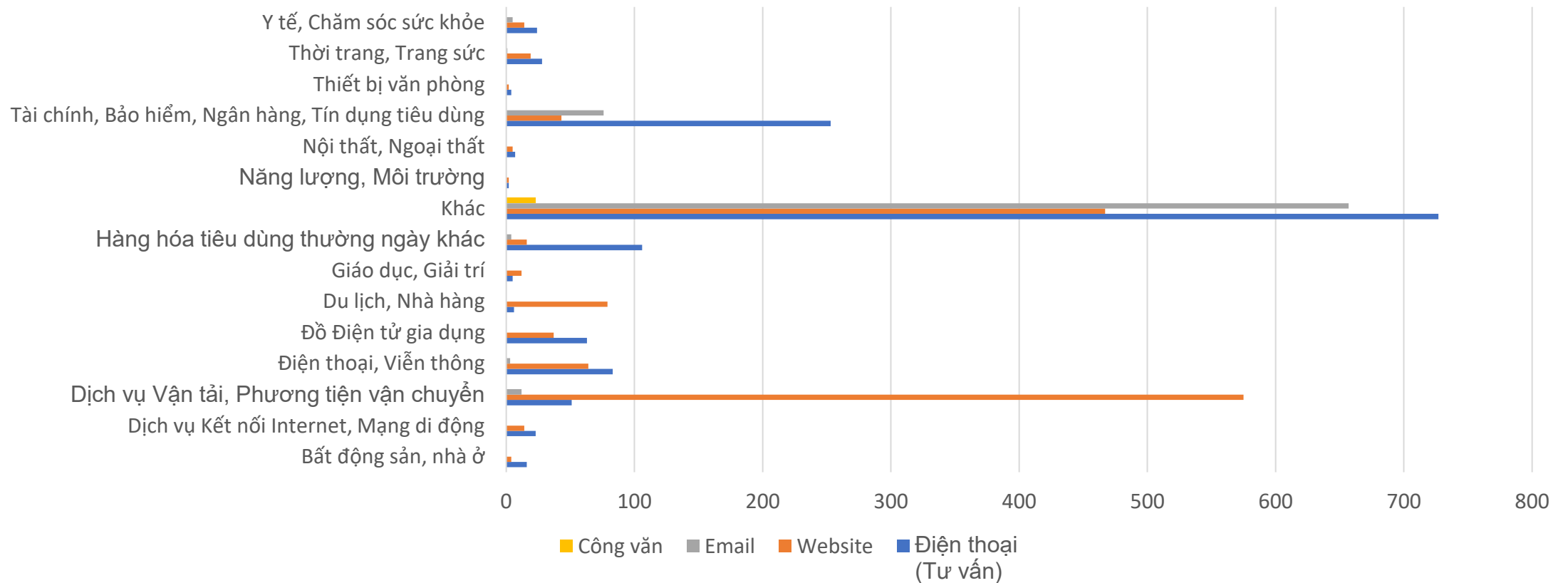
- *Nguồn: Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,*
- *Bộ Công Thương*


SỐ LƯỢNG CUỘC GỌI TỔNG ĐÀI 1800.6838 THEO CÁC NĂM



SỐ LIỆU TƯ VẤN, HỖ TRỢ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG THÔNG QUA TỔNG ĐÀI 1800.6838

SỐ LIỆU TỔNG ĐÀI NĂM 2020





PHÂN QUYỀN,
PHÂN CẤP
THÔNG QUA
HỆ THỐNG
1800.6838





DANH SÁCH KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Hoạt động của tôi

Khiếu nại của người... 72

Quy trình công việc

Nhiệm vụ của tôi 99+

Nhóm làm việc

Tài liệu

Lịch làm việc

Call/Chat 2

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm liên lạc

Cài đặt

Mail 99+

SITEMAP

CẤU HÌNH MENU

Khiếu nại của người tiêu dùng 72

Công ty bị khiếu nại

Danh sách người tiêu dùng

Nhiều hơn -

Khiếu nại người tiêu dùng ☆

Bộ lọc và tìm kiếm

THÊM MỚI

Khiếu nại của người tiêu dùng: 61 không có hoạt động 1 với các hoạt động ngày nay 10 với các hoạt động quá hạn

Danh sách

| <input type="checkbox"/> | THÔNG TIN TÓM TẮT | MÃ VỤ VIỆC | HỌ VÀ TÊN | NGÀY KN | CHỊU TRÁCH NHIỆM | ĐIỆN THOẠI |
|--------------------------|--|---------------------------|----------------|------------------|------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Vinaphone không hỗ trợ NTD chặn cuộc gọi | 200921-2921 Điện thoại | Vi Mạnh Tường | 21 phút cách đây | Trần Mai Hà | 091 973 15 58 |
| <input type="checkbox"/> | Giao hàng | 200921-2920 Điện thoại | Bàng | 30 phút cách đây | Đỗ Văn Hùng | 0236 6289 739 |
| <input type="checkbox"/> | NTD phản ánh bị ngân hàng Seabank giữ xe do không trả lãi đúng hạn | 200921-2919 Điện thoại | Bùi Quang Anh | 36 phút cách đây | Trần Mai Hà | 097 232 72 22 |
| <input type="checkbox"/> | Mua hàng trên mạng | 200921-2918 Điện thoại | Cao Thị Thương | 50 phút cách đây | Đỗ Văn Hùng | 0365 931 263 |
| <input type="checkbox"/> | Trùng với mã vụ việc 200921-2915 | 200921-2917 Website | LƯU THỊ TRANG | 56 phút cách đây | 1800.6838 | 096 334 52 04 |

CRM 1

CRM 1

CRM

CRM

CRM

CRM

CRM

CRM



tôi vẫn chưa nhận được số tiền cần hoàn lại là 20,646,000. Thông tin chi tiết đặt vé như sau:
Booking Number: IJDXTWCST|TRAN/THI NGOC
DIENLY DXTWCST | Booking Information Booking

Mở rộng

Yêu cầu của (NTD)

Tôi viết đơn khiếu nại này kính mong Cục Bảo vệ người tiêu dùng giúp tôi gửi thông tin yêu cầu hoàn lại số tiền 20, 646,000 VND mà Công ty CP Hàng Không Vietjet đã hủy chuyến, nhất là khách hàng hết lần này đến lần khác khi mà đã quá hạn thông báo hoàn tiền từ lâu, khiến lòng tin của khách hàng giảm sút cũng như mất thời gian và tiền bạc của Khách hàng.

Hướng dẫn của Tổng đài viên trường tổng

Người có trách nhiệm



Nguyễn Thảo Nguyên
Chuyên viên

File khiếu nại
files.zip (539.65 KB)

Chọn trường

Thêm các lĩnh vực

Xóa mục

Chi tiết vụ việc vui lòng nhấn vào trường "Chi tiết vụ việc" bên dưới
Tóm tắt nội dung khiếu nại của người tiêu dùng: - Mã vụ việc:

Trang thái đã thay đổi 09:27

Tiếp nhận → Đang trong quá trình giải quyết

Tác vụ được tạo: 200911-2770. Giải quyết khiếu nại củ... 09:27

Chi tiết vụ việc vui lòng nhấn vào trường "Chi tiết vụ việc" bên dưới.
Tóm tắt nội dung khiếu nại của người tiêu dùng: - Mã vụ việc

Bình luận 09:27

Đào Hồng Lam, Phùng Tuyết Chinh phối hợp.

Quy trình công việc 09:23

Quy trình công việc QT Giải quyết Khiếu nại đã bắt đầu

Đã tao khiếu nại của người tiêu dùng (Mã vụ việc:) 09:21

200911-2770
Nguồn: Website



X ĐÁU MỐI

Hoạt động của tôi

Khiếu nại của người... 72

Quy trình công việc

Nhiệm vụ của tôi 99+

Nhóm làm việc

Tài liệu

Lịch làm việc

Call/Chat 2

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm liên lạc

Cài đặt

Mail 99+

SITEMAP

CẤU HÌNH MENU

Ghi chú trường trống

Mã số Doanh nghiệp (TCBKN) trường trống

Email (Doanh nghiệp)
19001886@vietjetair.com

Chọn trường Thêm các lĩnh vực Xóa mục

NỘI DUNG VỤ VIỆC thay đổi

Ticket
200911-2770

Nội dung khiếu nại

Tôi có đặt 07 vé đi Đà Nẵng vào ngày 30/01/2020, sau đó Vietjet hủy chuyến và thông báo sẽ hoàn tiền lại cho tôi trong vòng 90 ngày chưa kể ngày lễ tết. Tuy nhiên, hiện nay đã được 100 ngày nhưng tôi vẫn chưa nhận được số tiền cần hoàn lại là 20,646,000. Thông tin chi tiết đặt vé như sau:
ooking Number: I|DXTWCS|TRAN/THI NGOC DIEP|I|DXTWCS-1 Booking Information Booking

Mở rộng

Yêu cầu của (NTD)
Tôi viết đơn khiếu nại này kính mong Cục Bảo vệ

E-mail đến 17:51

Re: [200911-2770] - v/v yêu cầu bổ sung thông tin - [VCCA]
Tran Thi Ngoc Diep cameliavn@yahoo.com

Kính gửi Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,Tôi xin gửi lại các thông tin Cục yêu cầu: 1. Họ và tên người tiêu dùng: Trần... Nhiều hơn

E-mail đi ĐỌC 14:42

[200911-2770] - v/v yêu cầu bổ sung thông tin - [VCCA]
Tran Thi Ngoc Diep cameliavn@yahoo.com

Kính gửi: Bà Trần Thị Ngọc Diệp, Ngày 11/9/2020, Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương (Cục CT&BVNTD)... Nhiều hơn

11 Tháng 9

i Tác vụ được tạo: 200911-2770.Cán bộ phụ trách xác ... 09:27

Chi tiết vụ việc vui lòng nhấn vào trường "Chi tiết vụ việc" bên dưới
Tóm tắt nội dung khiếu nại của người tiêu dùng: - Mã vụ việc:

i Trạng thái đã thay đổi 09:27

Tiếp nhận → Đang trong quá trình giải quyết



X ĐẦU MỐI

Hoạt động của tôi

Khiếu nại của người... 72

Quy trình công việc

Nhiệm vụ của tôi 99+

Nhóm làm việc

Tài liệu

Lịch làm việc

Call/Chat 2

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm liên lạc

Cài đặt

Mail 99+

SITEMAP

CẤU HÌNH MENU

Tỉnh/thành phố (NTD)
Hà Nội

Loại tư vấn
trường trống

Hàng hóa, dịch vụ
Dịch vụ Vận tải, Phương tiện vận chuyển

Nhóm hành vi
trường trống

Chứng minh nhân dân
001182001520

Địa chỉ
B14, ngõ Cống Trắng, Khâm Thiên, Đống Đa, Hà Nội

Email
cameliavn@yahoo.com

Công việc

Hệ thống nhắn tin
trường trống

Trạng thái
Đang trong quá trình giải quyết

Nguồn
Website

18 Tháng 9

BỘ LỌC

E-mail đi ĐỌC 10:03

[200911-2770] - v/v yêu cầu tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng - [VCCA]

Tran Thi Ngoc Diep cameliavn@yahoo.com

Kính gửi: Công ty Cổ phần Hàng không Vietjet, Ngày 11/9/2020, Cục Cảnh... Nhiều hơn

Tài liệu 09:33

Đã tạo tài liệu mới: Truy xuất Khiếu nại 312

Task completed 09:28

200911-2770.Cán bộ phụ trách xác minh và đánh giá

Tài liệu 09:04

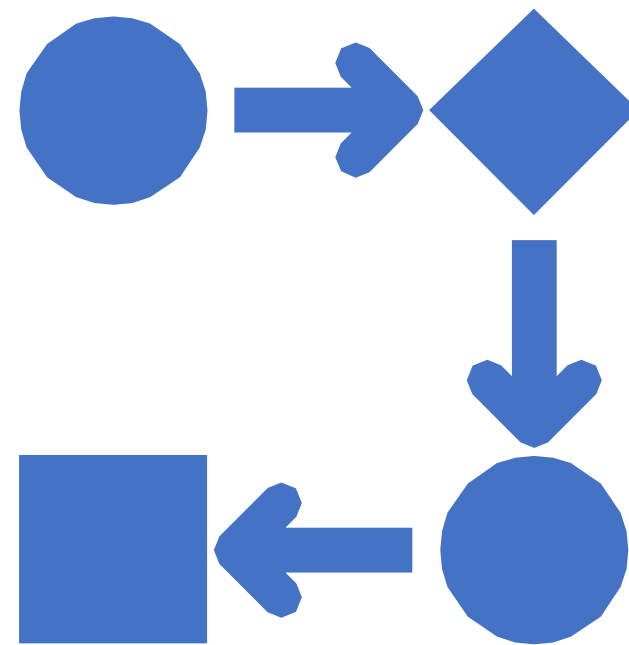
Đã tạo tài liệu mới: Truy xuất Khiếu nại 310

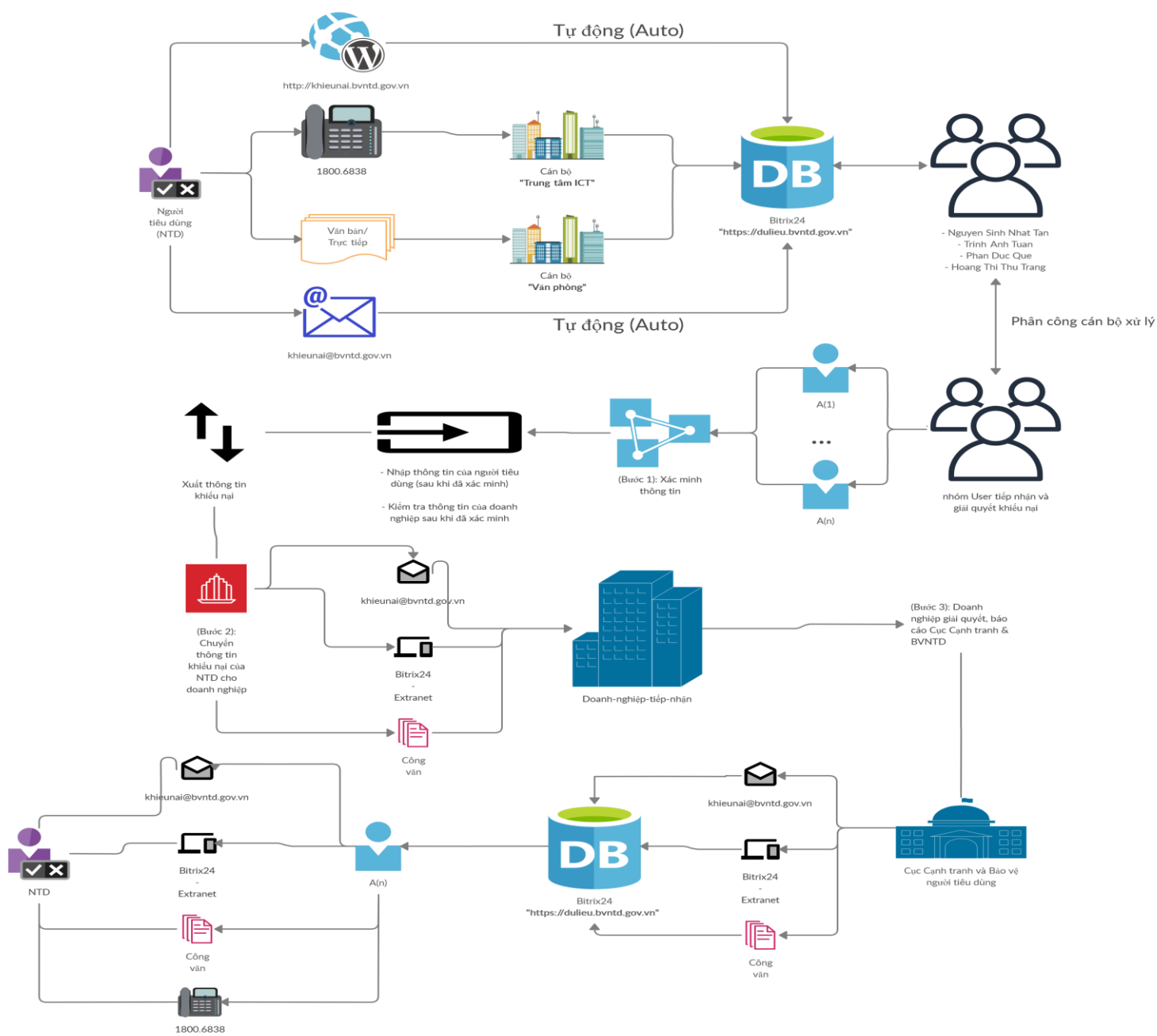
Hoạt động email đến đã hoàn tất 08:30

Re: [200911-2770] - V/v yêu cầu tiếp tục bổ sung thông tin - [VCCA]

Hoạt động đã hoàn thành mà không trả lời.

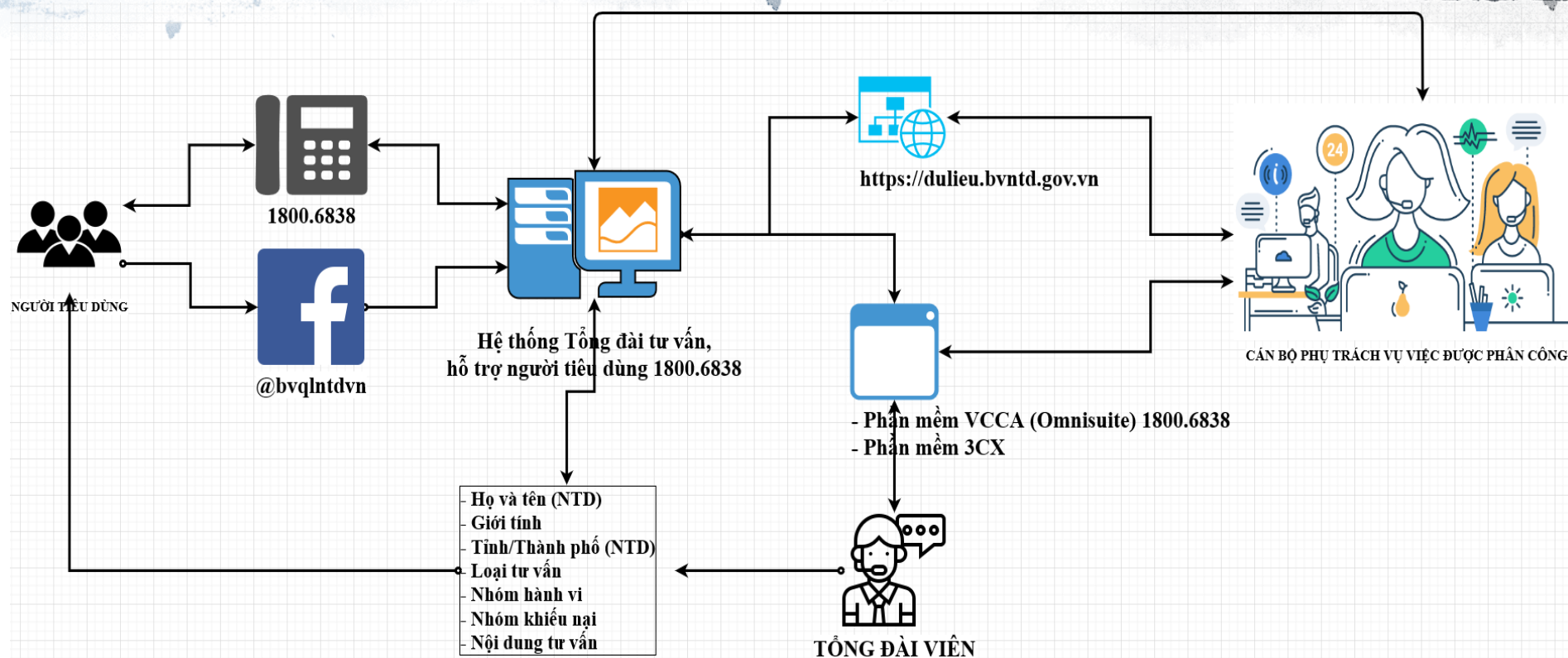
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, TƯ VẤN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG





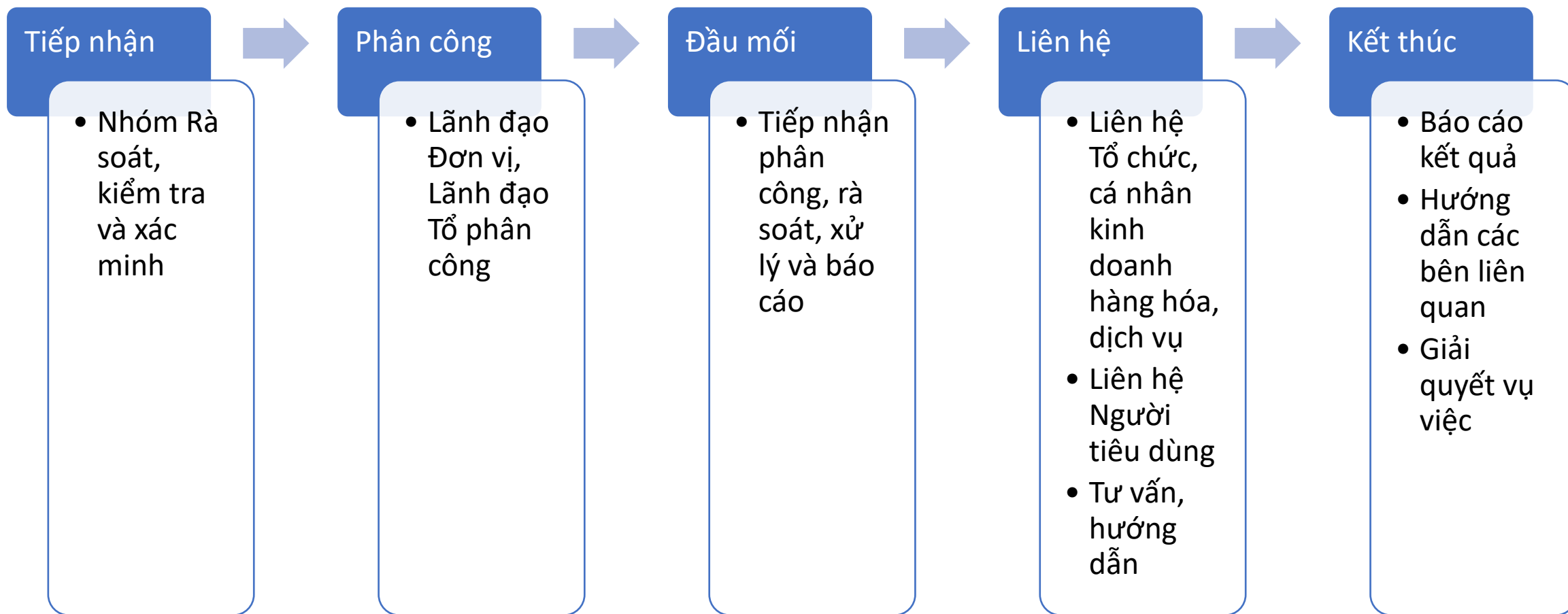


SƠ ĐỒ TIẾP NHẬN YÊU CẦU TƯ VẤN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG





QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, HỖ TRỢ VÀ GIẢI QUYẾT YÊU CẦU CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG (THÔNG QUA HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI)





NHÓM KIỂM TRA THÔNG TIN ĐẦU VÀO



RÀ SOÁT VÀ YÊU CẦU BỔ SUNG

- **Nhóm kiểm tra thông tin đầu vào**
 - Rà soát các thông tin cơ bản của người tiêu dùng như: (1) Họ và tên; (2) email, số điện thoại; (3) địa chỉ; (4) tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ bị khiếu nại ...
 - Yêu cầu Người tiêu dùng bổ sung thông tin trong trường hợp cần thiết





Liên hệ với Người tiêu dùng yêu cầu bổ sung các thông tin cần thiết thông qua: **(1)** điện thoại tổng đài; **(2)** email (khieunai@bvntd.gov.vn)





QUA ĐIỆN THOẠI TỔNG ĐÀI

- Nghe thông qua phần mềm/ứng dụng được cài đặt trên máy tính, điện thoại; hoặc thông qua điện thoại IP Phone của tổng đài viên
- Các cuộc gọi đi và đến thông qua tổng đài đều được lưu vết và ghi âm

The screenshot displays a CRM system interface with a top navigation bar containing tabs: Tiếp nhận, Tư vấn (kết thúc), Đang trong quá..., Khuyến nghị th..., and Tư vấn giải quyết. Below this is a secondary navigation bar with links: Chung, Các sản phẩm, Quy trình công việc, Phụ thuộc, and Lịch sử.

The main content area is divided into sections:






- THÔNG TIN TÓM TẮT** (Summary Information): Includes a "thay đổi" (change) link, a description of the information related to the complaint of the NTD (e.g., company name, brand, industry, etc.), a "TEST" button, and links for "Chọn trường" (select school), "Thêm các lĩnh vực" (add fields), and "Xóa mục" (delete item).
- THÔNG TIN NGƯỜI TIÊU DÙNG** (Consumer Information): Includes a "thay đổi" (change) link, a red-bordered box containing "Điện thoại NTD" (NTD Phone) and "097 266 55 66", and a "Di động" (mobile) link.
- Activity Log:** Two call log entries are highlighted with red boxes:
 - Cuộc gọi đi 15:18**: [Outbound] Activity for Call(cloud based) 9/14/2020 3:18:19 PM. Log Call Extension: 1003 Customer: 0972665566... [Nhiều hơn](#). Hoàng Long Pham 097 266 55 66.
 - Cuộc gọi đi 15:17**: [Outbound] Activity for Call(cloud based) 9/14/2020 3:17:55 PM. Log Call Extension: 1003 Customer: 0972665566... [Nhiều hơn](#). Hoàng Long Pham 097 266 55 66.
- Message:** A message from "ĐỌC" at 14:15, stating "đi từ hệ thống" (from system) and "Hoàng Long Pham phoanglong.ciao@gmail.com".

On the right side, there is a sidebar with a "Bình luận" (comment) section, a "Chờ đợi" (wait) section, and a "Gọi điện" (call) section. A notification bubble indicates "Bạn không có bất kỳ hoạt động dự kiến" (You have no planned activities).



PHÂN QUYỀN, PHÂN CÔNG GIẢI QUYẾT

- Sau khi Nhóm Kiểm tra thông tin đầu vào đã rà soát và yêu cầu Người tiêu dùng bổ sung các thông tin còn thiếu, Nhóm Kiểm tra thông tin đầu vào sẽ tiến hành chạy **“Quy trình tiếp nhận, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của Người tiêu dùng”**

200908-2711     TÀI LIỆU 

Tiếp nhận Tư vấn (kết thúc) Đang trong quá ... Khuyến nghị th... Tư vấn giải quyết Thành

Chung Các sản phẩm Quy trình công việc Phụ thuộc Lịch sử

CHẠY QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ MỚI

| | |
|---------------------------|---------------------|
| QT Giải quyết Khiếu nại | |
| Trạng thái ngay hiện tại: | 11/09/2020 09:01:59 |
| Trạng thái hiện tại: | Hoàn thành |

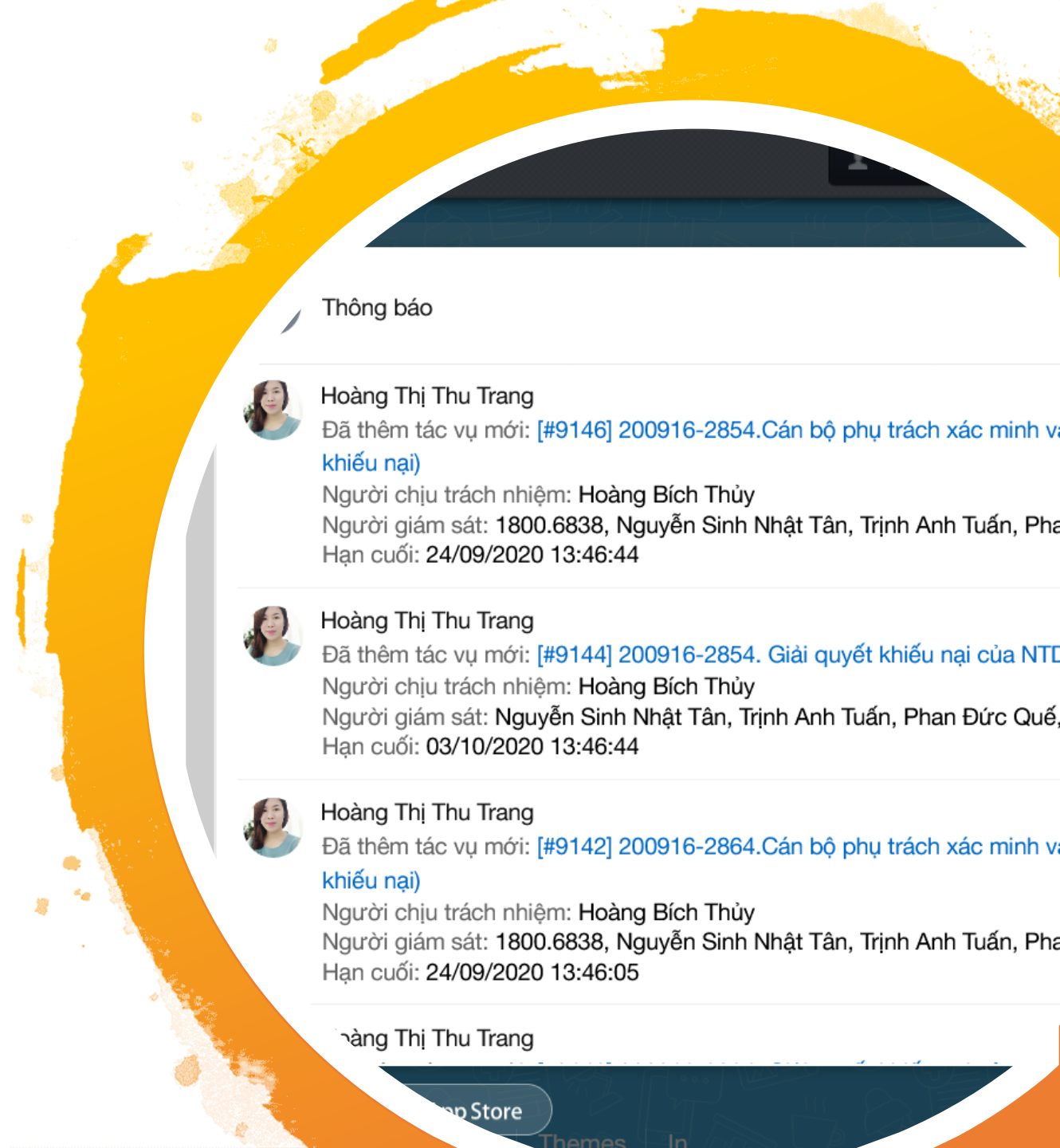


PHÂN QUYỀN CẤP I



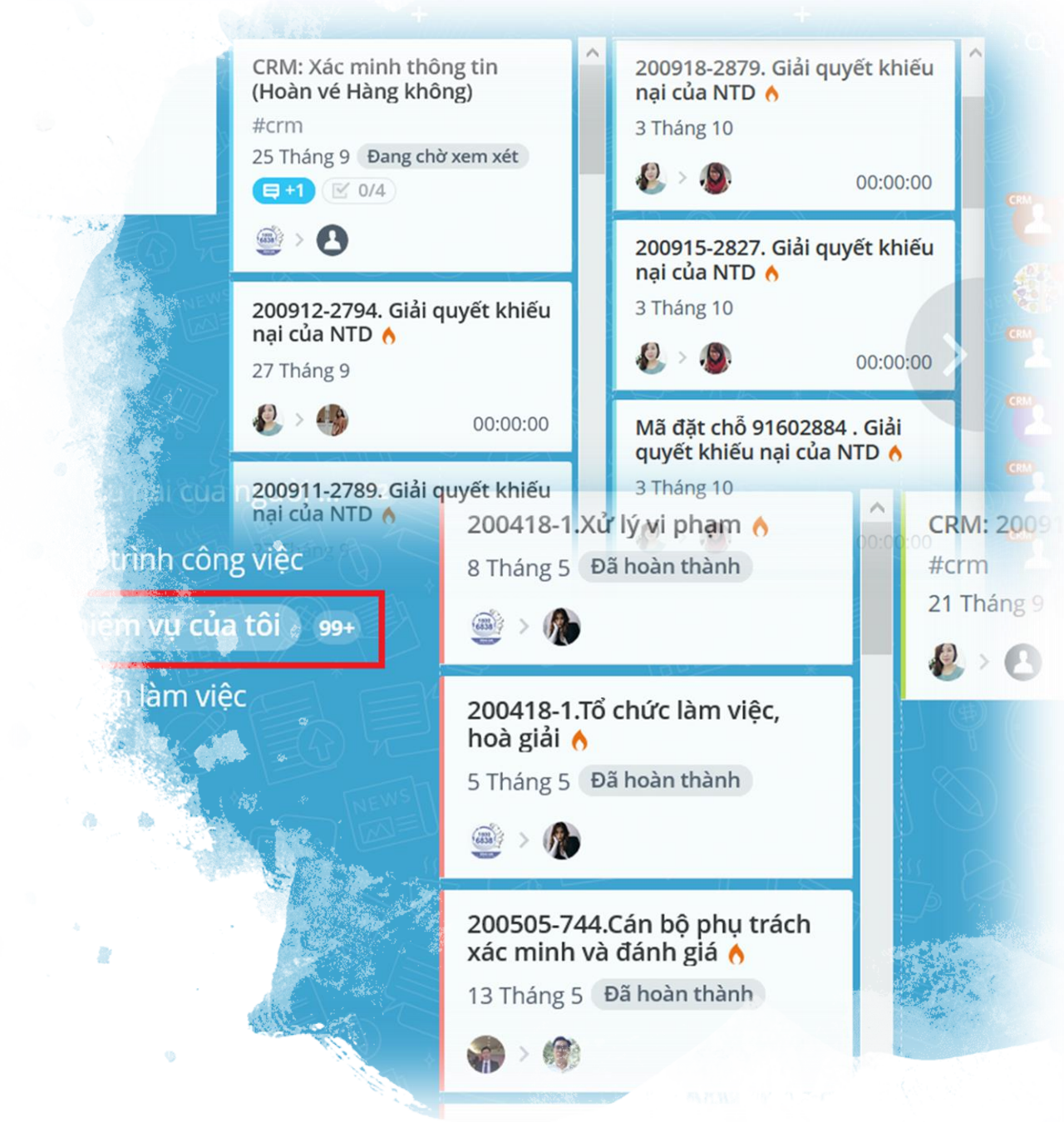
LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ, NHÓM

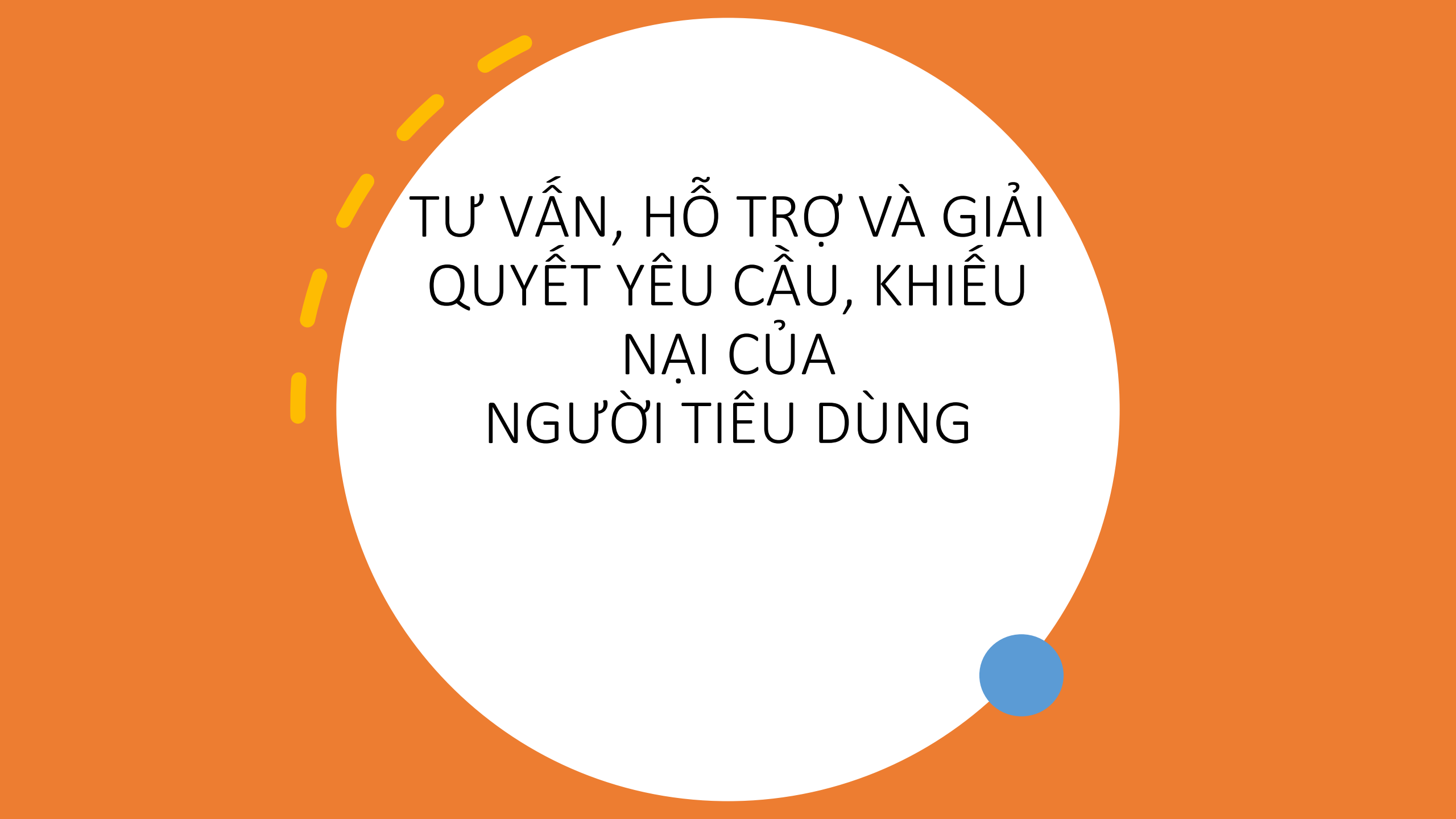
- Nhóm Lãnh đạo Đơn vị, Lãnh đạo Tổ sẽ nhận được thông báo về việc cán bộ đã hoàn thành việc yêu cầu bổ sung các thông tin cần thiết và chạy quy trình giải quyết yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng
- Lãnh đạo Đơn vị, Lãnh đạo Tổ phê duyệt và lựa chọn cán bộ chủ trì vụ việc



PHÂN CÔNG, GIÁM SÁT

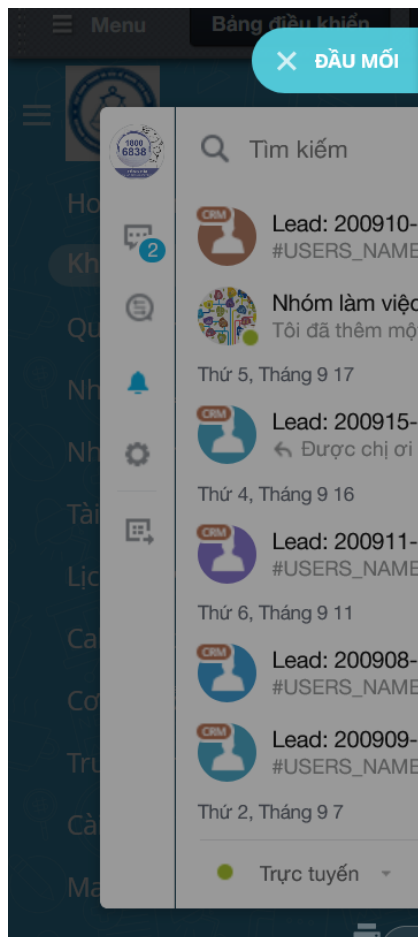
- Trong phần “Nhiệm vụ của tôi” tài khoản được phân quyền “Phân công, giám sát” sẽ được hệ thống thông báo về những khiếu nại của người tiêu dùng đang còn tồn tại bao gồm:
 - Những vụ việc đang quá hạn
 - Những vụ việc đang trong quá trình giải quyết
 - Những vụ việc sẽ hết hạn trong tuần này và tuần tiếp theo





TƯ VẤN, HỖ TRỢ VÀ GIẢI
QUYẾT YÊU CẦU, KHIẾU
NẠI CỦA
NGƯỜI TIÊU DÙNG

XIN Ý KIẾN



210102002

Địa chỉ
trường trống

Email
htatram@gmail.com

Hệ thống nhắn tin
trường trống

Trạng thái
Đang trong quá trình giải quyết

Nguồn
Website

Ngày khởi tạo thực tế
trường trống

[Chọn trường](#) [Thêm các lĩnh vực](#) [Xóa mục](#)

TỔ CHỨC BỊ KHIẾU NẠI [thay đổi](#)

Doanh nghiệp (Tổ chức bị khiếu nại)
trường trống

Tên tổ chức bị khiếu nại (nhập tay)

1800.6838 Anh ơi, vụ liên quan đến công ty venesa, VPBank em đã trao đổi với anh Bách và được anh Bách góp ý bổ sung những thông tin như sau:

Kính gửi: Bà Huỳnh Thị Ái Trầm,

Mở rộng

Bình luận 15:17

[Hồ Tùng Bách](#) Anh ơi, vụ liên quan đến công ty Venesa, VPBank em định gửi email yêu cầu NTD bổ sung thông tin như dưới đây. Anh xem, góp ý giúp em với ạ. Em cảm ơn anh!


Kính gửi: Bà Huỳnh Thị Ái Trầm,

Ngày 11 tháng 9 năm 2020, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Bộ Công Thương (Cục CT&BVNTD) đã nhận được yêu cầu/kiến nghị/khiếu nại của Người tiêu dùng liên quan đến hàng hóa, dịch vụ của Công ty TNHH Venesa.

Để có cơ sở tư vấn, hỗ trợ giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của Người tiêu dùng, Cục CT&BVNTD đề nghị Người tiêu dùng trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được email này vui lòng kiểm tra và bổ sung các thông tin còn thiếu trong danh mục các thông tin cần thiết dưới đây:

1. Họ và tên người tiêu dùng;
2. Số CMND/Hộ chiếu/CCCD;
3. Địa chỉ liên hệ;
4. Số điện thoại;

XIN Ý KIẾN



Hoạt động của tôi

Khiếu nại của người ... 72

Quy trình công việc 2

Nhiệm vụ của tôi 99+

Nhóm làm việc

Tài liệu

Lịch làm việc

Call/Chat 2

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm liên lạc

Cài đặt

Mail 99+

SITEMAP

TIN NHÃN

NHIỆM VỤ

SỰ KIỆN


BÌNH CHỌN

NHIỀU HƠN

Gửi tin nhắn ...

Dòng hoạt động

Bộ lọc và tìm kiếm



Đỗ Văn Hùng > Nhóm Giải quyết khiếu nại

Hôm nay, 10:37 am

Qua thực hiện tiếp nhận đầu vào của các vụ khiếu nại Tổ tiếp nhận thấy một số nội dung như sau:


1. Khi Tổ giải quyết gửi email về vụ việc cho Doanh nghiệp

2. Doanh nghiệp có email trả lời của về Mã vụ việc không match với vụ việc đang giải quyết.

3. Theo ý kiến của Tổ nhập đầu vào. ace Tổ giải quyết khi gửi email cho Doanh nghiệp nên cc vào email Cá nhân để khi Doanh nghiệp có email phản hồi ace follow vụ việc và cập nhật phản hồi vào Vụ việc đang giải quyết.

ACE cho ý kiến?

Like Nhập bình luận Không theo dõi Nhiều hơn 8

 1800 6838 Thêm bình luận

TẦN SUẤT HOẠT ĐỘNG

6 11%

QUY TRÌNH CÔNG VIỆC

Duyệt nghiệp vụ 2

CRM 2

NHIỆM VỤ CỦA TÔI


Chịu trách nhiệm 16 5

Hỗ trợ 0 0

Do tôi thiết lập 17 36



Theo dõi 17 99








BÀI VIẾT PHỔ BIẾN

 **Đỗ Văn Hùng**



TRẠNG THÁI VỤ VIỆC

#14158  

    TÀI LIỆU   DOANH NG... 

Tiếp nhận

Tư vấn (kết thúc)

Đang trong quá tr...

Khuyến nghị thươ...

Tư vấn giải quyết

Thành công

Lưu

[Chung](#) Các sản phẩm Quy trình công việc Phụ thuộc Lịch sử

Đã lên kế hoạch

 ¹ ☐ **Nhiệm vụ** 14 Tháng 9 15:53 

Khiếu nại về cách xử lý khiếu nại mang tính bảo vệ
Lazada.Cán bộ phụ trách xác minh và đánh giá
Chi tiết vụ việc vui lòng nhấn vào trường "Chi tiết v
Tóm tắt nội dung khiếu nại của người tiêu dùng:
- Mã vụ việc:
Với: [dinh truong Nguyen](#)

Bình luận Chờ đợi Gọi điện SMS E-mail Nhiệm vụ Hơn... 

[trong 1 ngày](#) hoặc khi phát hiện bất kỳ hoạt động nào của người tiêu dùng

Để lại một bình luận hoặc hướng dẫn

BỘ

HỦY BỎ

NGHE LẠI CÁC TRAO ĐỔI, TƯ VẤN GIỮA NGƯỜI TIÊU DÙNG VÀ TỔNG ĐÀI VIÊN

Ngày và giờ: 14/09/2020 00:00

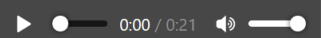
Sự miêu tả:

Log Call


Extension: 1024

Customer: 0972665566



Time: 9/14/2020 11:18:42 AM

Recorded:  0:00 / 0:21

Với:



 **Hoàng Long Pham**
200908-2711
Điện thoại: 097 266 55 66
E-mail: longphh.moit@gmail.com

< 1 / 1 >

 **Cuộc gọi đi 11:19** 

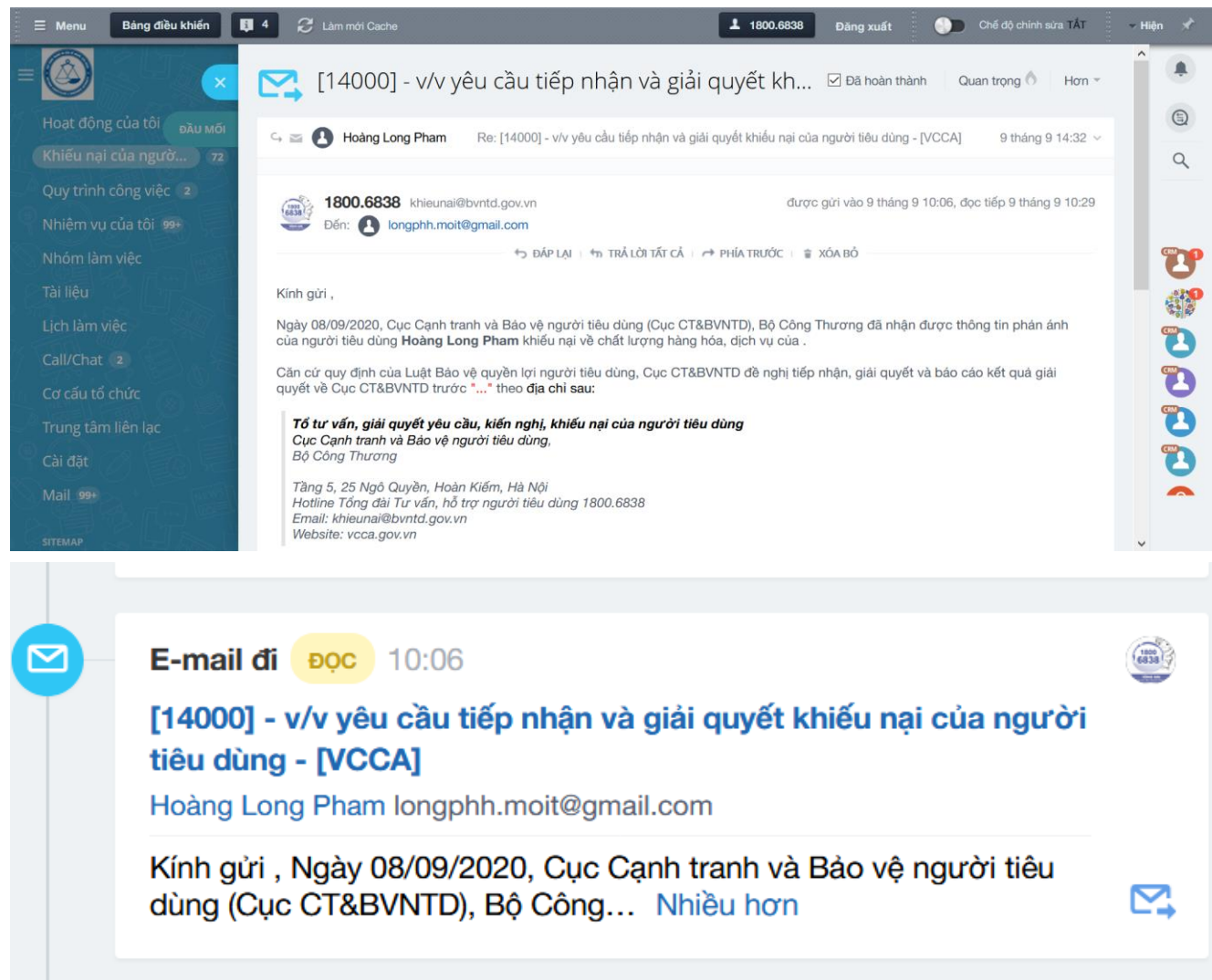
[Outbound] Activity for Call(cloud based) 9/14/2020 11:19:05 AM
Log Call Extension: 1024 Customer: 0972665566... **Nhiều hơn**
Hoàng Long Pham 097 266 55 66

11 Tháng 9

 **Cuộc gọi đi 14:32** 

[Outbound] Activity for Call(cloud based) 9/11/2020 2:32:31 PM
Log Call Extension: 1021 Customer: 0972665566... **Nhiều hơn**
Hoàng Long Pham 097 266 55 66

GỬI EMAIL ĐỀ NGHỊ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN KINH DOANH HÀNG HÓA, DỊCH VỤ TIẾP NHẬN ĐƠN KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG





Khiếu nại của người... 30

Hoạt động của tôi

Quy trình công việc

Nhiệm vụ của tôi

Nhóm làm việc

Tài liệu

Lịch làm việc

Call/Chat

Cơ cấu tổ chức

Trung tâm liên lạc

Cài đặt

SITEMAP

CẤU HÌNH MENU

Báo cáo đầu mối

Báo cáo cá nhân

| Tên báo cáo | Đã tạo lúc |
|--|------------|
| Báo cáo tư vấn | 12/03/2020 |
| Báo cáo khiếu nại | 12/03/2020 |
| Báo cáo doanh nghiệp NTD gọi điện tới tư vấn | 12/03/2020 |
| Báo cáo doanh nghiệp bị khiếu nại | 12/03/2020 |
| Báo cáo khiếu nại theo loại hàng hóa | 12/03/2020 |

Báo cáo chuẩn

| Tên báo cáo | Đã tạo lúc |
|-----------------------------|------------|
| Giao dịch bởi người quản lý | 11/03/2020 |
| Đầu mối bởi trạng thái | 11/03/2020 |



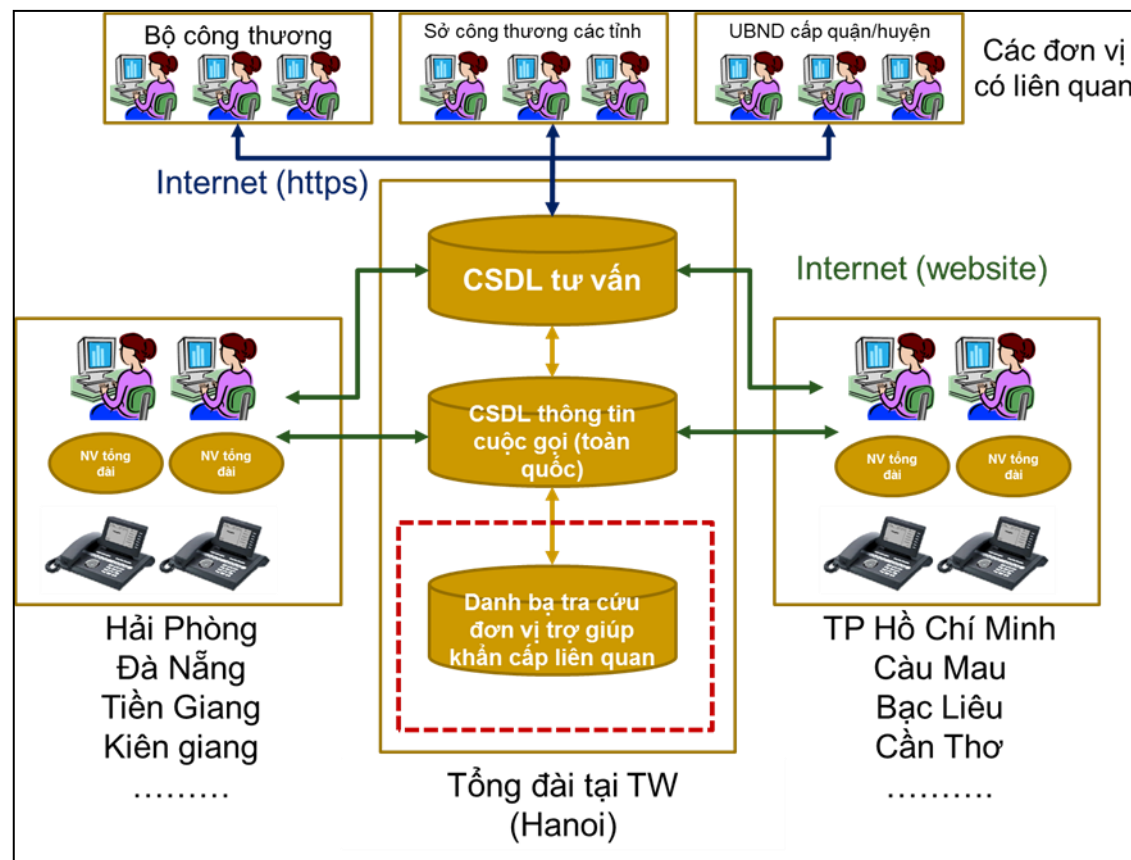


ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN



PHÁT TRIỂN

- Kết nối đến 63 Tỉnh, Thành phố trên toàn quốc
- Thống nhất quy trình tiếp nhận yêu cầu, tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng
- Số hóa, điện tử hóa từ khâu tư vấn, tiếp nhận đến giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng
- Hỗ trợ kết nối doanh nghiệp, người tiêu dùng và các bên liên quan trong công tác tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng
- Giảm thiểu thủ tục hành chính
- Hỗ trợ, nâng cao nhận thức của các cán bộ từ trung ương đến địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng



PHÁT TRIỂN

- Sử dụng một đầu số điện thoại chung; một hệ thống cơ sở dữ liệu chung và một quy trình, nội dung tư vấn thống nhất cho các khiếu nại của người tiêu dùng trên phạm vi toàn quốc.
- Kết nối các tổng đài tại địa phương với Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 18006838
- Kết nối tới các cơ quan, tổ chức trong và ngoài nước thông qua Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 18006838
- Nâng cao nhận thức của xã hội về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng



THÔNG TIN CHI TIẾT XIN VUI LÒNG LIÊN HỆ

Tổ Tư vấn và giải quyết yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng
Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,
Bộ Công Thương

Email: khieunai@bvntd.gov.vn

Website: khieunai.bvntd.gov.vn

Hotline: Tổng đài Tư vấn, Hỗ trợ người tiêu dùng 18006838

Địa chỉ: Tầng 5, 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội



SCAN ME

WEBSITE



SCAN ME

EMAIL



SCAN ME

FACEBOOK



SCAN ME

IMLM
ANDROID



SCAN ME

IMLM
iOS

