CÔNG TY LUẬT TNHH LUẬT SƯ LTA
Website: luậtsư.net

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Quy trình này giúp khách hàng biết cần liên hệ với ai và vấn đề của mình sẽ được giải quyết như thế nào khi sử dụng dịch vụ tư vấn pháp lý của CÔNG TY LUẬT TNHH LUẬT SƯ LTA trên website LUẬTSƯ.NET. Quy trình áp dụng đối với mọi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại liên quan đến việc đặt dịch vụ, thanh toán, chất lượng dịch vụ, bảo mật thông tin và các nội dung khác phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2. Các kênh tiếp nhận

Kênh	Thông tin	Thời gian tiếp nhận
Hotline	091.998.9876	08:00 - 17:00, Thứ Hai - Thứ Sáu
Email	tuvanmienphi@luậtsư.net	Nhận 24/7, xử lý trong giờ làm việc
Trực tiếp tại văn phòng	203 Cộng Hòa, phường Tân Bình, TP.HCm	08:00 - 17:00, Thứ Hai - Thứ Sáu

3. Thông tin khách hàng cần cung cấp

- Họ tên, số điện thoại, email của người phản ánh (hoặc tên tổ chức và người đại diện);
- Mã đơn hàng/mã yêu cầu dịch vụ, ngày đặt dịch vụ, tên dịch vụ đã sử dụng;
- Mô tả nội dung phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại và mong muốn giải quyết;
- Tài liệu, chứng từ liên quan (biên lai thanh toán, email trao đổi, văn bản tư vấn nhận được…) nếu có.

4. Quy trình xử lý

Bước	Nội dung thực hiện	Thời hạn dự kiến
1. Tiếp nhận	Ghi nhận phản ánh qua các kênh nêu trên, cấp mã tiếp nhận và gửi xác nhận đã nhận cho khách hàng.	Trong vòng 01 ngày làm việc
2. Kiểm tra	Kiểm tra tính đầy đủ của thông tin, phân loại vụ việc (thanh toán, chất lượng dịch vụ, thông tin cá nhân…), yêu cầu bổ sung nếu thiếu.	Trong vòng 02 ngày làm việc
3. Xác minh	Đối chiếu hồ sơ dịch vụ, lịch sử giao dịch, nội dung trao đổi; trao đổi với bộ phận/luật sư phụ trách vụ việc.	Trong vòng 05 ngày làm việc
4. Đề xuất phương án	Đưa ra phương án giải quyết (giải thích, chỉnh sửa/thực hiện lại dịch vụ, hoàn tiền một phần hoặc toàn bộ, bồi thường theo quy định…) và thông báo cho khách hàng.	Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi xác minh xong

5. Xử lý và lưu hồ sơ	Thực hiện phương án đã thống nhất, thông báo kết quả cuối cùng, lưu hồ sơ vụ việc.	Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi thống nhất phương án

5. Thời gian phản hồi và giải quyết

- Xác nhận đã tiếp nhận: trong vòng 01 ngày làm việc.
- Phản hồi ban đầu về hướng xử lý: trong vòng 03 ngày làm việc.
- Giải quyết hoàn tất: tối đa 15 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ thông tin; với vụ việc phức tạp, thời hạn có thể kéo dài tối đa [30] ngày làm việc và doanh nghiệp sẽ thông báo lý do cho khách hàng.
- Thời gian trên không tính thời gian chờ khách hàng bổ sung thông tin, tài liệu.

6. Phương thức thông báo kết quả

Kết quả được thông báo bằng văn bản qua email hoặc tin nhắn đã đăng ký của khách hàng, kèm nội dung kết luận, phương án xử lý và thời hạn thực hiện. Khách hàng có thể yêu cầu trao đổi trực tiếp qua điện thoại hoặc họp trực tuyến để được giải thích thêm.

7. Nguyên tắc giải quyết

- Khách quan, công bằng, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng;
- Bảo mật thông tin khách hàng và nội dung vụ việc; chỉ những người có trách nhiệm xử lý mới được tiếp cận;
- Không thu phí đối với việc tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại;
- Khiếu nại liên quan đến nội dung tư vấn chuyên môn sẽ được [luật sư/người đứng đầu] không trực tiếp thực hiện dịch vụ đó xem xét.

8. Trường hợp khách hàng chưa đồng ý với kết quả

Nếu chưa đồng ý với kết quả giải quyết, khách hàng có thể đề nghị xem xét lại trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo, hoặc tiếp tục thương lượng, hòa giải; khách hàng cũng có quyền gửi yêu cầu đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc khởi kiện tại Tòa án theo quy định của pháp luật.

Thông tin liên hệ: *Hotline 091.998.9876 | Email: tuvanmienphi@luatsu.net | Địa chỉ 203 Cộng Hòa, phường Tân Bình, TP.HCM | Giờ làm việc: Thứ Hai - Thứ Sáu, 08:00 - 17:00.*