



## CÔNG TY THHH PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ THÁI SƠN

### Trung tâm chứng thực chữ ký số công cộng E-CA

Địa chỉ: 11 Đặng Thùy Trâm, Phường Cổ Nhuế 1, Quận Bắc Từ Liêm, TP. Hà Nội

Điện thoại: 0243.7545.222

Website: [www.thaison.vn](http://www.thaison.vn)

### QUY TRÌNH KHIẾU NẠI CHỮ KÝ SỐ E-CA

**Bước 1:** Khách hàng là Doanh Nghiệp, các tổ chức, cá nhân có thể khiếu nại, thắc mắc các vấn đề liên quan dịch vụ qua văn bản, email, điện thoại hoặc trực tiếp tới Trung tâm chứng thực E-CA

**Bước 2:** Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận.

**Bước 3:** Các vấn đề liên quan đến dịch vụ chữ ký số E-CA sẽ được tiếp nhận xử lý. Các vấn đề không liên quan đến dịch vụ chữ ký số E-CA sẽ được thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

**Bước 4:** Các vấn đề có thể xử lý được ngay, đối với khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở E-CA thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời trực tiếp đồng thời lập biên bản xử lý khiếu nại. Đối với khách hàng không khiếu nại trực tiếp mà qua các hình thức khác (như email, văn bản, ...) sẽ được trả lời qua văn bản hoặc email trong vòng 05 ngày làm việc.

**Bước 5:** Các vấn đề bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại không xử lý được ngay sẽ viết phiếu tiếp nhận xử lý khiếu nại gửi cho khách hàng.

**Bước 6:** Bộ phận Tiếp nhận và xử lý sau khi viết phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ phân loại và chuyển tới các bộ phận liên quan để điều tra làm rõ.

**Bước 7:** Các bộ phận liên quan điều tra và xác minh làm rõ, sau đó chuyển lại thông tin cho bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

**Bước 8:** Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời khách hàng theo kết quả điều tra của các bộ phận liên quan trong 20 ngày làm việc kể từ ngày viết phiếu tiếp nhận khiếu nại.

**Bước 9:** Nếu khách hàng đồng ý với kết quả trả lời thì Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ lưu hồ sơ và kết thúc.

**Bước 10:** Khách hàng có văn bản không đồng ý với kết quả trả lời thì Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận, điều tra xác minh lại và trả lời khách hàng.