

# PHƯƠNG THỨC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI

Áp dụng cho website: <https://giangiao.vn>

Ngày ban hành/hiệu lực: 12/09/2026

Tài liệu này được công bố công khai trên website để khách hàng biết cách gửi phản ánh, yêu cầu hỗ trợ, khiếu nại và cách Công Ty TNHH Sản Xuất Thiết Bị Xây Dựng Đăng Khoa tiếp nhận, xác minh, phản hồi, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình tư vấn, báo giá, mua bán, thuê, giao nhận, lắp dựng, bảo hành hoặc sử dụng sản phẩm/dịch vụ.

## 1. Thông tin đơn vị quản lý website

| Nội dung                 | Thông tin công bố                                                          |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Đơn vị sở hữu website    | Công Ty TNHH Sản Xuất Thiết Bị Xây Dựng Đăng Khoa                          |
| Tên viết tắt/thương hiệu | Giàn Giáo Đăng Khoa                                                        |
| Mã số thuế               | 0318035283                                                                 |
| Website                  | <a href="https://giangiao.vn">https://giangiao.vn</a>                      |
| Trụ sở chính             | 29/71 Trần Thị Năm, Phường Trung Mỹ Tây, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam   |
| Kho xưởng                | 40, Đường Số 6, Bà Điểm, TP. Hồ Chí Minh                                   |
| Hotline                  | 0934.066.139                                                               |
| Email                    | <a href="mailto:giangiaodangkhoa@gmail.com">giangiaodangkhoa@gmail.com</a> |

## 2. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với phản ánh, yêu cầu hỗ trợ, yêu cầu chỉnh sửa thông tin, khiếu nại và tranh chấp phát sinh liên quan đến việc khách hàng truy cập, gửi yêu cầu báo giá, đặt hàng, mua hàng, thuê thiết bị, nhận hàng, thanh toán, bảo hành, đổi trả hoặc sử dụng sản phẩm/dịch vụ thông qua website <https://giangiao.vn> và các kênh giao dịch chính thức của Đăng Khoa.

- Khách hàng cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp, nhà thầu, đơn vị thi công, chủ đầu tư hoặc người được ủy quyền hợp lệ của khách hàng đều có thể gửi phản ánh/yêu cầu/khiếu nại.
- Chính sách này không thay thế các điều khoản cụ thể đã được hai bên thống nhất trong báo giá, hợp đồng, phụ lục hợp đồng, biên bản giao nhận, phiếu bảo hành hoặc văn bản xác nhận riêng. Nếu có khác biệt, văn bản giao dịch cụ thể được ưu tiên áp dụng trong phạm vi giao dịch đó.
- Đối với trường hợp website chỉ đóng vai trò kênh giới thiệu, tư vấn hoặc tiếp nhận yêu cầu báo giá, Đăng Khoa sẽ xử lý khiếu nại dựa trên thông tin giao dịch thực tế đã được hai bên xác nhận.

## 3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý

- Minh bạch và thiện chí:** mọi phản ánh/yêu cầu/khiếu nại được tiếp nhận trên tinh thần hợp tác, tôn trọng quyền lợi hợp pháp của khách hàng và quyền lợi chính đáng của Đăng Khoa.
- Dựa trên chứng từ và thỏa thuận:** việc xử lý căn cứ vào thông tin đã công bố trên website, nội dung tư vấn/báo giá, đơn hàng, hợp đồng, chứng từ thanh toán, biên bản giao nhận, hình ảnh, video và các tài liệu liên quan.
- Không đơn phương áp đặt kết quả:** Đăng Khoa không lợi dụng ưu thế của mình trong môi trường điện tử để tự ý giải quyết tranh chấp khi chưa có sự trao đổi, đối chiếu hoặc đồng ý của khách hàng, trừ trường hợp pháp luật hoặc thỏa thuận hợp lệ có quy định khác.

- **Bảo mật thông tin:** thông tin phản ánh/khiếu nại của khách hàng chỉ được sử dụng cho mục đích tiếp nhận, xác minh, xử lý, lưu hồ sơ và thực hiện nghĩa vụ pháp lý liên quan.
- **Tuân thủ pháp luật:** trường hợp tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, các bên có quyền lựa chọn hòa giải, trọng tài, tòa án hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật hiện hành.

#### 4. Kênh tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

| Kênh tiếp nhận | Thông tin liên hệ                                     | Mục đích sử dụng                                                                                                                       |
|----------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hotline        | 0934.066.139                                          | Ưu tiên cho phản ánh cần trao đổi nhanh về đơn hàng, giao nhận, báo giá, bảo hành, đổi trả, thuê giàn giáo hoặc hỗ trợ tại công trình. |
| Email          | giangiaodangkhoa@gmail.com                            | Phù hợp với khiếu nại cần gửi hình ảnh, chứng từ, báo giá, hợp đồng, biên bản giao nhận, hóa đơn hoặc tài liệu đối chiếu.              |
| Website        | <a href="https://giangiao.vn">https://giangiao.vn</a> | Khách hàng có thể gửi yêu cầu qua biểu mẫu liên hệ, nút chat/Zalo hoặc các công cụ liên hệ đang được hiển thị trên website.            |
| Trực tiếp      | Trụ sở/kho xưởng theo thông tin công bố tại Mục 1     | Áp dụng khi khách hàng cần đối chiếu hồ sơ, hàng hóa, thiết bị hoặc làm việc trực tiếp theo lịch hẹn.                                  |

Khách hàng nên ưu tiên gửi khiếu nại bằng email hoặc hình thức có thể lưu trữ, đối chiếu nội dung để bảo đảm quá trình xử lý có đầy đủ căn cứ. Trường hợp tiếp nhận qua điện thoại, Đăng Khoa có thể yêu cầu khách hàng bổ sung thông tin bằng tin nhắn, email, hình ảnh hoặc chứng từ liên quan.

#### 5. Thông tin khách hàng nên cung cấp

Để việc xác minh và xử lý nhanh, khách hàng nên cung cấp tối thiểu các thông tin sau:

- Họ tên/tên tổ chức, số điện thoại, email hoặc kênh liên hệ có thể phản hồi.
- Mã đơn hàng, số báo giá, hợp đồng, phiếu thu, hóa đơn, biên bản giao nhận hoặc thông tin giao dịch liên quan nếu có.
- Tên sản phẩm/dịch vụ, số lượng, quy cách, địa điểm giao nhận/công trình, thời điểm phát sinh sự việc.
- Nội dung phản ánh/khiếu nại cụ thể: vấn đề về giá, giao hàng, số lượng, chất lượng, bảo hành, đổi trả, thanh toán, vận chuyển, lắp dựng, thu hồi, dịch vụ tư vấn hoặc vấn đề khác.
- Hình ảnh, video, tin nhắn, email, chứng từ thanh toán, biên bản hiện trường hoặc tài liệu chứng minh khác nếu có.
- Yêu cầu/đề xuất xử lý của khách hàng, ví dụ: tư vấn lại, điều chỉnh thông tin, đổi sản phẩm, bổ sung hàng, bảo hành, sửa chữa, thu hồi, hoàn tiền, bồi thường hoặc phương án khác phù hợp.

#### 6. Quy trình tiếp nhận và giải quyết

1. **Bước 1 - Tiếp nhận thông tin:** Đăng Khoa tiếp nhận phản ánh/yêu cầu/khiếu nại qua các kênh công bố tại Mục 4 và ghi nhận nội dung ban đầu để chuyển bộ phận phụ trách kiểm tra.
2. **Bước 2 - Xác nhận đã tiếp nhận:** trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông tin, Đăng Khoa sẽ phản hồi xác nhận đã tiếp nhận hoặc đề nghị khách hàng bổ sung thông tin cần thiết. Với phản ánh ngoài giờ làm việc, thời hạn phản hồi được tính từ ngày làm việc kế tiếp.
3. **Bước 3 - Phân loại và xác minh:** Đăng Khoa kiểm tra hồ sơ giao dịch, chứng từ, lịch giao nhận, tình trạng hàng hóa/dịch vụ, thông tin từ bộ phận bán hàng, kho, vận chuyển, kỹ thuật hoặc đối tác liên quan nếu có.

- Bước 4 - Đề xuất phương án xử lý:** sau khi có kết quả xác minh ban đầu, Đăng Khoa thông báo phương án xử lý cho khách hàng bằng điện thoại, email, tin nhắn hoặc văn bản phù hợp. Phương án có thể bao gồm giải thích, điều chỉnh thông tin, giao bổ sung, đổi hàng, bảo hành, sửa chữa, hỗ trợ kỹ thuật, hoàn tiền, bồi thường hoặc phương án khác theo thỏa thuận.
- Bước 5 - Thực hiện phương án đã thống nhất:** sau khi khách hàng và Đăng Khoa thống nhất phương án, các bên phối hợp thực hiện theo thời hạn, địa điểm, điều kiện và trách nhiệm cụ thể.
- Bước 6 - Lưu hồ sơ và kết thúc xử lý:** Đăng Khoa lưu lại thông tin xử lý khiếu nại, chứng từ liên quan và kết quả giải quyết để đối chiếu khi cần thiết, đồng thời sử dụng thông tin này để cải thiện chất lượng sản phẩm/dịch vụ.

## 7. Thời hạn xử lý dự kiến

- Xác nhận tiếp nhận:** trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh/yêu cầu/khiếu nại.
- Vấn đề đơn giản:** dự kiến phản hồi kết quả hoặc phương án xử lý trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin cần thiết.
- Vấn đề cần kiểm tra chứng từ, kho, vận chuyển, kỹ thuật hoặc hiện trường:** dự kiến xử lý trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ.
- Vấn đề phức tạp hoặc cần phối hợp nhiều bên:** dự kiến xử lý trong vòng 15 ngày làm việc; trường hợp cần thêm thời gian, Đăng Khoa sẽ thông báo lý do và thời hạn dự kiến tiếp theo cho khách hàng.
- Trường hợp bất khả kháng:** nếu sự việc bị ảnh hưởng bởi thiên tai, sự cố giao thông, sự cố hệ thống, yêu cầu của cơ quan nhà nước, thiếu hồ sơ đối chiếu hoặc nguyên nhân khách quan khác, thời hạn xử lý có thể kéo dài tương ứng và sẽ được thông báo cho khách hàng.

## 8. Các nhóm khiếu nại thường gặp và hướng xử lý

| Nhóm vấn đề         | Ví dụ                                                  | Hướng xử lý tham khảo                                                                                                                             |
|---------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Giá/báo giá         | Sai giá, phát sinh phí, VAT, chiết khấu, khuyến mại    | Đối chiếu báo giá, tin nhắn/email xác nhận, hợp đồng, chứng từ thanh toán và thông báo phương án điều chỉnh/hỗ trợ nếu có cơ sở.                  |
| Giao nhận           | Chậm giao, thiếu hàng, nhầm quy cách, hư hỏng khi giao | Kiểm tra lịch giao nhận, biên bản, hình ảnh, dữ liệu kho/vận chuyển; thống nhất giao bổ sung, đổi hàng, hỗ trợ vận chuyển hoặc phương án phù hợp. |
| Chất lượng/bảo hành | Sản phẩm lỗi, sai quy cách, không phù hợp mô tả        | Kiểm tra tình trạng sản phẩm, điều kiện sử dụng, thời hạn bảo hành và nguyên nhân lỗi để sửa chữa, đổi, bảo hành hoặc hướng dẫn sử dụng.          |
| Dịch vụ công trình  | Lắp dựng, tháo dỡ, thu hồi, bóc xếp, hỗ trợ kỹ thuật   | Đối chiếu phạm vi công việc đã xác nhận, điều kiện hiện trường, an toàn lao động và thỏa thuận bổ sung nếu phát sinh ngoài phạm vi.               |
| Thanh toán/chứng từ | Sai thông tin hóa đơn, chưa nhận xác nhận thanh toán   | Đối chiếu chứng từ, thông tin xuất hóa đơn, sao kê/phiếu thu và cập nhật chứng từ theo quy định pháp luật.                                        |

## 9. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

- Được gửi phản ánh/yêu cầu/khiếu nại qua các kênh đã công bố và được Đăng Khoa phản hồi theo quy trình tại chính sách này.
- Được yêu cầu giải thích, cung cấp căn cứ xử lý, điều chỉnh sai sót hoặc đề xuất phương án phù hợp nếu có cơ sở chứng minh quyền lợi bị ảnh hưởng.

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin trung thực, đầy đủ, kịp thời và hợp tác trong quá trình xác minh, đối chiếu hồ sơ, hàng hóa hoặc hiện trường.
- Có trách nhiệm bảo quản hàng hóa, thiết bị, phụ kiện hoặc chứng từ liên quan trong thời gian chờ xử lý nếu việc bảo quản là cần thiết để xác minh khiếu nại.
- Không cung cấp thông tin sai sự thật, xúc phạm, đe dọa, gây rối, lợi dụng khiếu nại để trục lợi hoặc yêu cầu vượt quá thỏa thuận/pháp luật.

## 10. Trách nhiệm của Đăng Khoa

- Công bố rõ kênh tiếp nhận và quy trình xử lý phản ánh/yêu cầu/khiếu nại trên website để khách hàng dễ tiếp cận.
- Tiếp nhận, phân loại, xác minh và phản hồi khách hàng theo thời hạn dự kiến tại chính sách này.
- Cung cấp phương án xử lý phù hợp với thỏa thuận giao dịch, tình trạng thực tế, chứng cứ thu thập được và quy định pháp luật liên quan.
- Bảo mật thông tin khách hàng và hồ sơ khiếu nại, trừ trường hợp cần cung cấp cho đơn vị vận chuyển, kỹ thuật, bảo hành, tư vấn pháp lý hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý vụ việc.
- Chủ động khắc phục sai sót thuộc trách nhiệm của Đăng Khoa, bao gồm việc tư vấn lại, giao bổ sung, đổi hàng, sửa chữa, bảo hành, hoàn tiền, bồi thường hoặc phương án khác nếu có căn cứ và được các bên thống nhất.

## 11. Trường hợp Đăng Khoa có thể từ chối xử lý hoặc tạm dừng xử lý

Đăng Khoa có thể từ chối hoặc tạm dừng xử lý khiếu nại trong các trường hợp sau, đồng thời sẽ thông báo lý do cho khách hàng nếu có đủ thông tin liên hệ:

- Nội dung khiếu nại không liên quan đến sản phẩm/dịch vụ hoặc giao dịch với Đăng Khoa.
- Khách hàng không cung cấp được thông tin tối thiểu để xác minh sau khi Đăng Khoa đã yêu cầu bổ sung hợp lý.
- Thời hạn bảo hành, đổi trả hoặc khiếu nại theo thỏa thuận cụ thể đã hết hiệu lực, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- Sản phẩm/hàng hóa bị hư hỏng do sử dụng sai hướng dẫn, tự ý sửa chữa/cải tạo, bảo quản không đúng điều kiện, tác động ngoại lực, hao mòn tự nhiên hoặc nguyên nhân không thuộc trách nhiệm của Đăng Khoa.
- Khách hàng có hành vi gian lận, cung cấp thông tin sai sự thật, đe dọa, xúc phạm, gây rối hoặc lợi dụng khiếu nại để yêu cầu quyền lợi không có căn cứ.
- Vụ việc đang được cơ quan có thẩm quyền thụ lý hoặc đã có kết quả giải quyết có hiệu lực theo quy định pháp luật.

## 12. Cơ chế thương lượng, hòa giải và giải quyết tranh chấp

Đăng Khoa ưu tiên giải quyết phản ánh/khiếu nại thông qua thương lượng trực tiếp với khách hàng trên cơ sở thiện chí, khách quan và bảo đảm quyền lợi hợp pháp của các bên. Nếu hai bên không đạt được thống nhất, tranh chấp có thể được giải quyết thông qua hòa giải, trọng tài hoặc tòa án có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

Khách hàng có quyền liên hệ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thương mại điện tử hoặc các cơ quan/tổ chức hợp pháp khác để được hướng dẫn khi cho rằng quyền lợi của mình bị xâm phạm.

### **13. Lưu trữ hồ sơ và bảo mật thông tin khiếu nại**

- Hồ sơ phản ánh/yêu cầu/khiếu nại có thể bao gồm thông tin liên hệ, nội dung khiếu nại, chứng từ giao dịch, hình ảnh, video, biên bản, kết quả xác minh, phương án xử lý và xác nhận của các bên.
- Hồ sơ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để xử lý vụ việc, đối chiếu giao dịch, thực hiện nghĩa vụ kế toán, thuế, bảo hành, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên hoặc theo thời hạn pháp luật yêu cầu.
- Thông tin cá nhân của khách hàng được xử lý theo Chính sách bảo mật thông tin công bố trên website và chỉ chia sẻ cho bên thứ ba khi cần thiết để xử lý vụ việc, thực hiện giao dịch hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

### **14. Hiệu lực và cập nhật chính sách**

- Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 12/09/2026 và áp dụng cho các phản ánh/yêu cầu/khiếu nại phát sinh kể từ ngày công bố trên website, trừ khi hai bên có thỏa thuận khác bằng văn bản.
- Đăng Khoa có thể sửa đổi, bổ sung chính sách này để phù hợp với quy định pháp luật, thay đổi chức năng website, sản phẩm/dịch vụ, quy trình vận hành hoặc thực tiễn kinh doanh.
- Phiên bản cập nhật sẽ được công bố trên website và có hiệu lực từ thời điểm công bố hoặc từ ngày hiệu lực ghi trong chính sách.
- Nếu một nội dung của chính sách này bị vô hiệu hoặc không thể thực hiện theo quy định pháp luật, các nội dung còn lại vẫn tiếp tục có hiệu lực trong phạm vi được pháp luật cho phép.

**Đại diện đơn vị quản lý website**

**CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT THIẾT BỊ XÂY DỰNG ĐĂNG KHOA**