

Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

Cập nhật lần cuối: 08/09/2026 · Bản công khai hiện hành

Xem bản trực tuyến: <https://thienminhdich.com/giai-quyet-khieu-nai>

Cam kết: Mọi phản ánh đều được xác nhận đã tiếp nhận trong vòng 24 giờ và trả kết quả trong 7 ngày làm việc. Vụ việc phải đối soát với ngân hàng hoặc cổng thanh toán có thể kéo dài tới 15 ngày làm việc và luôn được báo tiến độ.

1. Phạm vi tiếp nhận

Chúng tôi tiếp nhận và giải quyết các nội dung sau:

- Phản ánh:** lỗi kỹ thuật, nội dung sai sót, trải nghiệm không đúng mô tả, góp ý cải thiện sản phẩm.
- Yêu cầu:** hỗ trợ tài khoản, đối soát giao dịch, xuất hóa đơn, hoàn tiền, thực hiện quyền đối với dữ liệu cá nhân, xóa tài khoản.
- Khiếu nại:** tranh chấp về giao dịch, chất lượng dịch vụ, quyền lợi gói đã mua, phiên tư vấn, hoặc cách xử lý của bộ phận hỗ trợ.
- Tố giác:** hành vi mạo danh Thiên Minh Dịch, lừa đảo, quảng cáo sai lệch hoặc lạm dụng nền tảng.

2. Kênh tiếp nhận chính thức

Zalo hỗ trợ	0796 674 567 — kênh nhanh nhất, phù hợp cho sự cố cần xử lý ngay.
Email	hotro@thienminhdich.com — phù hợp cho khiếu nại cần gửi kèm tài liệu, biên lai.
Trong ứng dụng	Chức năng gửi khiếu nại ở màn hình đánh giá phiên tư vấn, dùng cho khiếu nại về phiên tư vấn.
Địa chỉ nhận văn bản	Công ty TNHH Thiên Minh Dịch — 1 Đường 6B (Khu nhà ở Tiến Phước), Xã Bình Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh.

Chỉ những kênh trên là chính thức. Chúng tôi không tiếp nhận và không chịu trách nhiệm với yêu cầu gửi qua tài khoản mạng xã hội, số điện thoại hay email khác tự nhận là Thiên Minh Dịch. Nhân viên hỗ trợ **không bao giờ** hỏi mật khẩu, mã OTP hay mã PIN.

3. Thông tin cần cung cấp

Để chúng tôi xác minh và xử lý ngay từ lần trao đổi đầu tiên, vui lòng gửi kèm:

- Số điện thoại đã đăng ký tài khoản.
- Mô tả sự việc: điều gì đã xảy ra, xảy ra khi nào, bạn mong muốn được xử lý thế nào.
- Với vấn đề giao dịch: mã giao dịch, thời điểm thanh toán, số tiền và biên lai từ ứng dụng ngân hàng.
- Với lỗi kỹ thuật: ảnh chụp màn hình lỗi, loại thiết bị và phiên bản ứng dụng đang dùng.

Yêu cầu liên quan đến dữ liệu cá nhân hoặc quyền lợi tài khoản có thể cần thêm bước xác minh danh tính, nhằm bảo đảm không ai mạo danh bạn để can thiệp vào tài khoản.

4. Các bước xử lý

- Bước 1 — Tiếp nhận.** Yêu cầu được ghi nhận và cấp một đầu mối theo dõi. Bạn nhận được xác nhận đã tiếp nhận trong vòng 24 giờ.
- Bước 2 — Xác minh.** Chúng tôi đối chiếu thông tin bạn cung cấp với nhật ký hệ thống, trạng thái tài khoản và xác nhận từ đối tác thanh toán. Nếu thiếu dữ kiện, chúng tôi liên hệ để nghị bổ sung.
- Bước 3 — Xử lý.** Tùy bản chất vụ việc, chúng tôi khắc phục lỗi, khôi phục quyền lợi, hoàn tiền theo **Chính sách đổi trả và hoàn tiền**, hoặc giải thích rõ căn cứ nếu yêu cầu không có cơ sở.
- Bước 4 — Trả kết quả.** Kết quả và lý do được thông báo qua chính kênh bạn đã liên hệ, trong thời hạn ở mục 5.

5. Thời hạn cam kết

Xác nhận tiếp nhận	Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu.
Vụ việc thông thường	Trả kết quả trong 7 ngày làm việc.
Vụ việc phải đối soát với bên thứ ba	Tối đa 15 ngày làm việc; chúng tôi thông báo tiến độ nếu vượt 7 ngày.
Khiếu nại phiên tư vấn	Gửi trong 48 giờ kể từ khi phiên kết thúc; kết luận trả trong 7 ngày làm việc.
Sự cố an toàn tài khoản	Xử lý ưu tiên ngay khi tiếp nhận, không chờ hết thời hạn thông thường.

Ngày làm việc không tính thứ Bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định.

6. Kết quả xử lý

Mỗi vụ việc kết thúc bằng một trong các kết quả sau, kèm lý do cụ thể:

- **Chấp thuận:** khắc phục lỗi, khôi phục quyền lợi hoặc hoàn tiền cho bạn.
- **Chấp thuận một phần:** xử lý phần có căn cứ, nêu rõ phần còn lại không được chấp thuận vì sao.
- **Không chấp thuận:** giải thích căn cứ dựa trên điều khoản, chính sách và dữ liệu hệ thống.

Nội dung khiếu nại và kết quả xử lý được lưu lại để phục vụ đối soát và rà soát chất lượng dịch vụ.

7. Nếu bạn chưa đồng ý với kết quả

Bạn có thể phản hồi lại trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận kết quả, nêu rõ điểm chưa đồng ý và cung cấp thêm chứng cứ nếu có. Vụ việc sẽ được chuyển lên cấp quản lý xem xét độc lập với người đã xử lý ở lần đầu, và trả lời trong 7 ngày làm việc tiếp theo.

8. Giải quyết tranh chấp

Chúng tôi luôn ưu tiên thương lượng trực tiếp trên tinh thần thiện chí, vì đây là cách nhanh và ít tốn kém nhất cho cả hai bên.

Trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận, bạn có quyền đưa vụ việc ra hòa giải, hoặc gửi tới cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoặc khởi kiện tại tòa án có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam. Việc sử dụng các cơ chế này không bị hạn chế bởi bất kỳ nội dung nào trong chính sách của chúng tôi.

9. Bảo mật thông tin khiếu nại

Thông tin bạn cung cấp khi khiếu nại chỉ được sử dụng để xác minh và giải quyết vụ việc, theo **Chính sách bảo mật**. Chúng tôi không công khai danh tính người khiếu nại và không dùng việc khiếu nại làm lý do hạn chế quyền lợi hợp pháp của tài khoản.

10. Đơn vị chịu trách nhiệm

Đơn vị chủ quản	Công ty TNHH Thiên Minh Dịch
Mã số thuế	0319651704
Địa chỉ	1 Đường 6B (Khu nhà ở Tiến Phước), Xã Bình Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh
Email	hotro@thienminhdich.com

Zalo hỗ trợ

0796 674 567

Công ty TNHH Thiên Minh Dịch · Mã số thuế: 0319651704

1 Đường 6B (Khu nhà ở Tiến Phước), Xã Bình Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh

Email: hotro@thienminhdich.com · Zalo hỗ trợ: 0796 674 567

Bản PDF này được kết xuất từ nội dung công bố tại <https://thienminhdich.com/giai-quyet-khieu-nai> vào ngày 21/09/2026.

Bản trực tuyến là bản có hiệu lực khi hai bản khác nhau.