

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI

Bước 1: Gửi khiếu nại

Khách hàng có thể khiếu nại về tin tuyển dụng, hàng hóa hoặc dịch vụ đăng trên Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** bằng một trong các hình thức dưới đây:

- Gọi đến số điện thoại: (028) 3930 2288
- Gửi email đến địa chỉ email: info@NhanSu.vn
- Gửi văn bản đến địa chỉ: 19 Nguyễn Gia Thiều, P. Xuân Hòa, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Truy cập Tiếp nhận đánh giá của khách hàng và tổ chức xã hội tại chân trang: <https://nhansu.vn/danh-gia/tiep-nhan.html>. Chọn đối tượng đánh giá: **Khách hàng cá nhân** hoặc **Tổ chức xã hội**. Nhập nội dung phản hồi và bấm Gửi đánh giá.

Giao diện minh họa:

The screenshot shows the 'Tiếp nhận đánh giá của khách hàng và tổ chức xã hội' form on the NhanSu.vn website. The form includes the following fields and elements:

- Header:** NhanSu.vn logo, navigation links (Việc làm, Tiện ích, Hành trang nghề nghiệp, Xem thêm), and buttons (Đăng nhập, Đăng ký, Nhà tuyển dụng).
- Search Bar:** Search by position, company name, or location.
- Form Title:** Tiếp nhận đánh giá của khách hàng và tổ chức xã hội.
- Form Fields:**
 - Bạn là? ***: Dropdown menu with options: Tổ chức xã hội (selected), Khách hàng cá nhân, and Tổ chức xã hội.
 - Tên tổ chức xã hội ***: Text input field.
 - Số quyết định thành lập**: Text input field.
 - Đánh giá của bạn ***: Dropdown menu with options: Rất tốt, and others.
 - Nội dung đánh giá**: Large text area for feedback.
- Submit Button:** Gửi đánh giá (highlighted with a red box).

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** sẽ tiếp nhận khiếu nại của khách hàng.
- Nếu khiếu nại hợp lệ, Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** sẽ ghi nhận thông tin, tự mình hoặc yêu cầu các bên liên quan đến khiếu nại cung cấp chứng cứ, phân tích và đánh giá các chứng cứ và đối chiếu với pháp luật Việt Nam để giải quyết khiếu nại.

- Nếu khiếu nại không hợp lệ, Bộ phận Chăm sóc khách hàng của Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** gửi thông báo không giải quyết khiếu nại.
- Khiếu nại của khách hàng sẽ được Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** ghi nhận và được hồi đáp chậm nhất trong 03 (ba) ngày làm việc.
- Đánh giá của **khách hàng/ tổ chức xã hội** sẽ được hiển thị công khai tại Danh sách đánh giá của khách hàng và tổ chức xã hội tại chân trang: <https://nhansu.vn/danh-gia/danh-sach.html>

Giao diện minh họa:

The screenshot shows the website interface for NhanSu.vn. The header includes the logo, navigation links like 'Việc làm', 'Tiện ích', and 'Đăng nhập'. The main section is titled 'Danh sách đánh giá của khách hàng và tổ chức xã hội'. It features filters for 'Từ ngày' and 'Đến ngày', and a 'Lọc' button. Below the filters, it shows 'Tổng số: 2 đánh giá.' and a list of reviews. One review is highlighted with a red box, showing it is from a 'TỔ CHỨC XÃ HỘI' (Social Organization) with a rating of 5 stars and the text 'Rất tốt' (Very good).

Bước 3: Giải quyết khiếu nại

- Ban quản lý **NhanSu.vn** đóng vai trò điều phối khiếu nại, hòa giải hoặc tìm kiếm giải pháp phù hợp nhất có thể trong thẩm quyền của mình để giải quyết khiếu nại.
- Ban quản lý **NhanSu.vn** xác minh thông tin đang có, tự mình hoặc yêu cầu các bên cung cấp thông tin bổ sung, thu thập và phân tích, đánh giá chứng cứ.
- Ban quản lý **NhanSu.vn** tiến hành hòa giải giữa các bên liên quan.
- Trường hợp hòa giải thành, các bên sẽ thỏa thuận và thống nhất.
- Trường hợp hòa giải không thành, Ban quản lý **NhanSu.vn** đưa ra phán quyết trong thẩm quyền của mình và yêu cầu các bên thực hiện.
- Khiếu nại của khách hàng sẽ được Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** giải quyết chậm nhất sau 10 (mười) ngày làm việc.

Bước 4: Kết thúc khiếu nại

- Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại chậm nhất trong 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày Ban quản lý website **NhanSu.vn** ra phán quyết.
- Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sàn giao dịch TMĐT **NhanSu.vn** hoặc khách hàng không đồng ý với phán quyết của Sàn giao dịch TMĐT

NhanSu.vn thì Ban quản lý website [NhanSu.vn](#) sẽ hướng dẫn khách hàng đưa vụ việc ra cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật Việt Nam.

*** Các biện pháp xử lý đối với các hành vi xâm phạm quyền lợi Thành viên**

Chế tài khi phát hiện Người đăng tin có các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên [NhanSu.vn](#) hoặc thành viên vi phạm quy định hoặc không tuân thủ quy chế trên [NhanSu.vn](#).

Trường hợp Người đăng tin có hành vi vi phạm các quy định của [NhanSu.vn](#) hoặc/và hành vi vi phạm pháp luật, tùy theo mức độ sẽ áp dụng một trong các chế tài như sau:

- Đối với tin đăng

Những tin đăng vi phạm các quy định về đăng tin theo quy định của [NhanSu.vn](#) hoặc/và vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng trên [NhanSu.vn](#) theo những điều nêu ra dưới đây sẽ do **Ban quản trị website [NhanSu.vn](#) chỉnh sửa, biên tập lại nội dung** mà không cần phải thông báo với đơn vị/cá nhân đăng tải.

- + Bài đăng tin không phù hợp với ngành nghề tuyển dụng, vi phạm quy định đăng tin của website (vi phạm dưới 3 lần)
- + Tin đăng chứa một số từ ngữ thô tục, vi phạm thuần phong mỹ tục Việt Nam hoặc sử dụng một số từ viết sai chính tả
- + Với những bài chọn sai ngành nghề tuyển dụng sẽ được Ban quản trị website kiểm duyệt thủ công để xóa hoặc chuyển sang ngành nghề khác phù hợp hơn.

- Những tin đăng vi phạm các điều sau sẽ bị xóa hoặc ẩn ngay khỏi website [NhanSu.vn](#) mà không cần phải thông báo khi có một trong các hành vi vi phạm

- + Bài viết có nội dung không phù hợp với quy định của pháp luật;
- + Bài viết không có nghĩa;
- + Bài viết dùng tiếng Việt không có dấu, hoặc bài viết toàn bằng chữ IN HOA, có quá nhiều ký tự đặc biệt
- + Những tin đăng tuyển dụng trùng lặp
- + Bài viết sử dụng nhiều từ ngữ thô tục, hoặc sử dụng nhiều từ cố ý viết sai chính tả;
- + Các bài viết không có nội dung hoặc có mô tả không liên quan đến ngành nghề, vị trí tuyển dụng.

- Với tài khoản nhà tuyển dụng/ người đăng tin, ứng viên/người tìm việc vi phạm

Qua quá trình kiểm soát các nội dung tin đăng và thông tin người dùng cung cấp trên [NhanSu.vn](#), [NhanSu.vn](#) là đơn vị đưa ra quyết định về Tài khoản thành viên có vi phạm Quy chế tài khoản, Quy định đăng tin, Quy chế hoạt động và Điều khoản thỏa thuận hoặc có hành vi ảnh hưởng đến hoạt động của website [NhanSu.vn](#) và quyền lợi của người dùng, dựa trên những quy định mà [NhanSu.vn](#) đã đề ra và công khai trên web, chúng tôi đề xuất các chế tài và biện pháp xử lý với các hành vi vi phạm ở các mức độ như sau:

- Tài khoản vi phạm lần đầu tiên: Tin đăng, CV ứng viên tạo vi phạm sẽ được chỉnh sửa, không duyệt, ẩn hoặc xóa khỏi website mà không cần báo trước với người đăng. Điều khoản này áp dụng với cả tin đăng miễn phí và tin đăng đã thanh toán phí dịch vụ trên [NhanSu.vn](#). Với các

tin đăng sử dụng dịch vụ nhưng vi phạm sẽ không được hoàn lại chi phí. Tài khoản thành viên vi phạm sẽ nhận được thông báo vào tài khoản và email đã cung cấp, tài khoản và phải tiến hành rà soát lại toàn bộ tin đăng vi phạm của mình để chỉnh sửa hoặc xóa bỏ.

- **Tài khoản vi phạm lần thứ 2:** Tài khoản nhận được cảnh báo của NhanSu.vn qua email đăng ký tài khoản về việc yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm trong vòng 07 ngày. Nếu Tài khoản không hợp tác, NhanSu.vn sẽ tạm khoá tài khoản của người đăng tin/đăng tải hồ sơ trong vòng 30 ngày.

- **Tài khoản vi phạm từ lần thứ 3 trở lên:** Tài khoản người đăng tin (nhà tuyển dụng) và ứng viên/người tìm việc sẽ bị chấm dứt hoạt động và xóa vĩnh viễn khỏi hệ thống của NhanSu.vn mà không cần gửi thông báo.

- Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, các bên ưu tiên giải quyết dựa trên nguyên tắc tự do thương lượng, thỏa thuận. Nếu không thể thương lượng, thỏa thuận thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án hoặc Trọng Tài. Mọi chi phí trong hoạt động tố tụng do bên thua kiện chi trả. Trình tự giải quyết như sau:

Bước 1: Người dùng gửi yêu cầu khiếu nại đến Sàn TMĐT NhanSu.vn thông qua các phương thức sau:

- Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua các dịch vụ chuyển phát;
- Gửi thư điện tử;
- Điện thoại;
- Hộp chat online đặt trên website NhanSu.vn

Bước 2: Nhân viên dịch vụ khách hàng sẽ tiếp nhận thông tin khiếu nại của người dùng.

Bước 3: Trong vòng 8 giờ làm việc, nhân viên dịch vụ khách hàng sẽ liên hệ với người dùng bằng điện thoại để trao đổi về nội dung khiếu nại.

- Ưu tiên giải quyết khiếu nại bằng phương thức trao đổi, thương lượng thông qua điện thoại.

- Nếu không thể thương lượng, giải quyết khiếu nại bằng điện thoại hoặc các kênh khác (Thư điện tử, Chat online...) thì các bên sẽ tiến hành giải quyết khiếu nại tại Trụ sở Công ty TNHH **THƯ VIỆN PHÁP LUẬT**.

Bước 4: Nếu các bên không thể giải quyết khiếu nại của người dùng thông qua thương lượng, thỏa thuận. Và vụ việc ngoài khả năng và thẩm quyền của sàn TMĐT NhanSu.vn thì sàn TMĐT NhanSu.vn sẽ yêu cầu các bên có liên quan đưa vụ việc đến cơ quan chức năng có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Sàn TMĐT NhanSu.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người dùng. Người dùng cần cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin/tài liệu liên quan đến hoạt động tuyển dụng. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong hoạt động tuyển dụng đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Địa chỉ nhận khiếu nại của người dùng: Phòng Chăm sóc khách hàng của Công ty TNHH **THƯ VIỆN PHÁP LUẬT** tại:

Điện thoại (028) 3930 2288

Hoặc vào mục Liên hệ ở cuối trang chủ:

Trụ sở: P.702A , Centre Point, 106 Nguyễn Văn Trỗi, P. Phú Nhuận, TP. HCM;

Địa điểm kinh doanh: Số 19 Nguyễn Gia Thiều, P. Xuân Hòa, TP. HCM;

Email: info@NhanSu.vn

Điện thoại: (028) 3930 2288 - Zalo: 0932170886