

SẢN PHẨM AN NINH MẠNG

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

SẢN PHẨM TƯỜNG LỬA SHINOBI DEFENSE

Kênh tiếp nhận, phân loại và thời hạn, quy trình xử lý,
bồi hoàn và giải quyết tranh chấp

Phiên bản tài liệu 1.0 · Mã tài liệu QTKN-01 · Ngày ban hành 23/8/2026

Đơn vị ban hành	Công ty TNHH Bảo Mật An Minh (mã số doanh nghiệp 0319456414)
Địa chỉ	157C Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh
Người phê duyệt	Lương Đăng Dũng, Giám đốc
Ban hành kèm theo	Phương án kinh doanh sản phẩm tường lửa Shinobi Defense, mã PAKD-FW-01

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 8 năm 2026

MỤC LỤC

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Về chất lượng sản phẩm, dịch vụ Shinobi Defense

1. Bảng kiểm soát tài liệu
2. Nguyên tắc
3. Kênh tiếp nhận
4. Thông tin cần cung cấp khi khiếu nại
5. Phân loại và thời hạn giải quyết
6. Quy trình xử lý
7. Thẩm quyền và hồ sơ
8. Sản phẩm có khuyết tật
9. Chính sách bồi hoàn khi không đạt cam kết
10. Xử lý vượt cấp và giải quyết tranh chấp
11. Thời hiệu khiếu nại
12. Theo dõi và cải tiến
13. Hiệu lực

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Về chất lượng sản phẩm, dịch vụ Shinobi Defense

Ban hành kèm theo Phương án kinh doanh sản phẩm tường lửa Shinobi Defense, mã PAKD-FW-01, của Công ty TNHH Bảo Mật An Minh.

1. Bảng kiểm soát tài liệu

Trường	Nội dung
Tên tài liệu	Quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại về chất lượng sản phẩm, dịch vụ
Mã tài liệu	QTKN-01
Phiên bản tài liệu	1.0
Ngày ban hành	23/8/2026
Phạm vi lưu hành	Niêm yết tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp và đăng tải trên trang thông tin điện tử, theo nghĩa vụ công khai quy trình tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15
Đơn vị ban hành	Công ty TNHH Bảo Mật An Minh (mã số doanh nghiệp 0319456414)
Người phê duyệt	Lương Đăng Dũng, Giám đốc (Người đại diện theo pháp luật)
Phạm vi áp dụng	Phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của khách hàng, đại lý và đối tác về chất lượng sản phẩm Shinobi Defense và các dịch vụ kỹ thuật đi kèm
Căn cứ	Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15. Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá và Luật sửa đổi, bổ sung số 78/2025/QH15. Hợp đồng đã ký và cam kết mức chất lượng dịch vụ tại tài liệu mã CSCL-FW-01. Tham chiếu thực hành quốc tế ISO 10002 về xử lý khiếu nại
Tài liệu liên quan	PAKD-FW-01, CSCL-FW-01, CSKH-01, QCBM-01

2. Nguyên tắc

Doanh nghiệp áp dụng chín nguyên tắc xử lý khiếu nại theo thực hành quốc tế ISO 10002, cụ thể hoá như sau:

Nguyên tắc	Cách thực hiện tại doanh nghiệp
Công khai	Quy trình này được niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, kèm đầy đủ kênh tiếp nhận

Nguyên tắc	Cách thực hiện tại doanh nghiệp
Dễ tiếp cận	Nhận khiếu nại qua nhiều kênh, bằng tiếng Việt, không yêu cầu mẫu đơn bắt buộc, chấp nhận cả khiếu nại bằng lời qua điện thoại
Phản hồi kịp thời	Xác nhận tiếp nhận ngay khi ghi phiếu và trả lời theo thời hạn cam kết tại mục 5
Khách quan	Người xác minh không phải là người trực tiếp gây ra sự việc bị khiếu nại. Kết luận phải có bằng chứng
Miễn phí	Doanh nghiệp không thu bất kỳ khoản phí nào của người khiếu nại cho việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại
Bảo mật	Thông tin trong hồ sơ khiếu nại được bảo vệ theo tài liệu mã CSKH-01, chỉ dùng cho việc giải quyết khiếu nại
Hướng tới khách hàng	Doanh nghiệp chủ động liên hệ làm rõ khi thông tin chưa đủ, không dùng lý do thiếu thông tin để từ chối tiếp nhận
Trách nhiệm giải trình	Mỗi phiếu có người chịu trách nhiệm cụ thể. Kết quả xử lý được trả lời bằng văn bản khi khách hàng yêu cầu
Cải tiến liên tục	Mọi lỗi đã xảy ra đều được bổ sung ca kiểm thử tự động để ngăn tái diễn

Ba nguyên tắc bổ sung mang tính đặc thù của sản phẩm an ninh mạng:

1. Khắc phục trước, phân định trách nhiệm sau. Với khiếu nại mức khẩn cấp, doanh nghiệp áp dụng biện pháp giảm thiểu ngay, không chờ kết luận nguyên nhân.
2. Không đóng phiếu một chiều. Phiếu chỉ đóng khi khách hàng xác nhận kết quả.
3. Không trả đũa. Việc khách hàng khiếu nại không ảnh hưởng đến mức hỗ trợ, thứ tự ưu tiên hay điều kiện gia hạn bản quyền.

3. Kênh tiếp nhận

Kênh	Nội dung tiếp nhận	Thời gian tiếp nhận
Điện thoại đường dây hỗ trợ	Sự cố khẩn cấp, sự cố ảnh hưởng vận hành	24 giờ mỗi ngày với khách hàng gói Enterprise, giờ hành chính với các gói còn lại
Thư điện tử hỗ trợ	Mọi loại phản ánh, yêu cầu, khiếu nại	Nhận liên tục, xử lý theo thời hạn cam kết
Cổng hỗ trợ trực tuyến	Tạo phiếu yêu cầu, theo dõi tiến độ xử lý. Tài khoản được cấp cho khách hàng có hợp đồng khi bàn giao	Nhận liên tục
Văn bản gửi trụ sở doanh nghiệp	Khiếu nại chính thức bằng văn bản	Giờ hành chính
Kỹ sư phụ trách khách hàng	Khách hàng gói Enterprise Plus trở lên	Theo thoả thuận trong hợp đồng

Địa chỉ trụ sở: 157C Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh. Đường dây hỗ trợ: 0971 923 456, giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu. Thư điện tử hỗ trợ kỹ thuật: support@anminhsecurity.com. Thư điện tử tiếp nhận khiếu nại: contact@anminhsecurity.com. Trang thông tin điện tử: anminhsecurity.com. Khách hàng sử dụng gói Enterprise được cung cấp thêm kênh trực ngoài giờ và số điện thoại trực ca trong hợp đồng. Các thông tin này được niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp.

Mọi phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đều được ghi nhận thành phiếu có mã số, không phụ thuộc kênh tiếp nhận. Khách hàng nhận được mã số phiếu để theo dõi. Doanh nghiệp thông báo về việc tiếp nhận chậm nhất trong 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được, theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, và trên thực tế thực hiện sớm hơn theo thời hạn phản hồi tại mục 5.

4. Thông tin cần cung cấp khi khiếu nại

Thông tin	Vì sao cần
Tên tổ chức, người liên hệ và mã hợp đồng hoặc mã bản quyền	Xác định phạm vi hỗ trợ và mức cam kết dịch vụ áp dụng
Mô tả sự việc, thời điểm phát sinh, tần suất lặp lại	Cơ sở phân loại mức độ và tái hiện sự việc
Ảnh hưởng thực tế đến hệ thống	Cơ sở xác định mức ưu tiên
Nhật ký hoặc thông tin cấu hình liên quan, nếu khách hàng đồng ý cung cấp	Rút ngắn thời gian xác minh. Việc cung cấp là tự nguyện, phạm vi và thời hạn lưu giữ theo mục 5 và mục 7 của tài liệu mã CSKH-01
Mong muốn của khách hàng	Cơ sở thống nhất phương án xử lý

Thiếu thông tin không phải là lý do từ chối tiếp nhận. Doanh nghiệp vẫn lập phiếu và chủ động liên hệ để làm rõ.

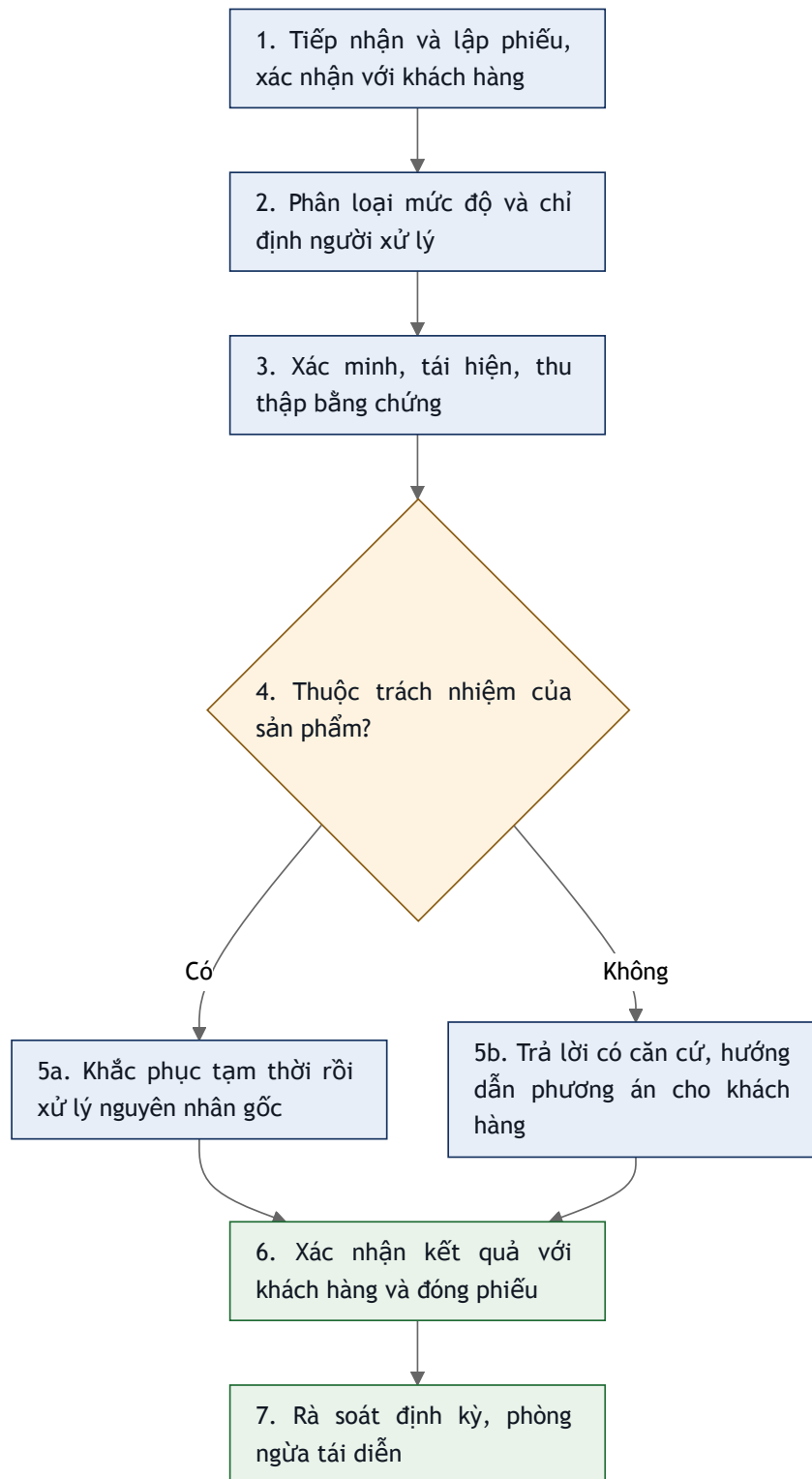
5. Phân loại và thời hạn giải quyết

Mức	Tiêu chí phân loại	Thời hạn phản hồi	Thời hạn xử lý dứt điểm
Khẩn cấp	Sản phẩm ngừng hoạt động hoặc mất khả năng bảo vệ, ảnh hưởng trực tiếp hệ thống đang vận hành	1 giờ	Khắc phục tạm thời trong 4 giờ, xử lý dứt điểm trong 48 giờ
Cao	Suy giảm chức năng bảo vệ hoặc hiệu năng, ảnh hưởng một phần dịch vụ	4 giờ	Trong 7 ngày làm việc
Trung bình	Sai lệch chức năng không ảnh hưởng vận hành, tỷ lệ cảnh báo sai tăng, lỗi giao diện quản trị	8 giờ làm việc	Trong 30 ngày làm việc
Thấp	Góp ý cải tiến, yêu cầu bổ sung tính năng, khiếu nại về tài liệu	24 giờ làm việc	Trả lời phương án trong 15 ngày làm việc

Thời hạn phản hồi tính từ khi doanh nghiệp tiếp nhận đủ thông tin tối thiểu tại mục 4. Trường hợp cần thêm thời gian do tính chất phức tạp, doanh nghiệp thông báo lý do và mốc mới cho khách hàng trước khi hết thời hạn đã cam kết.

Khiếu nại có dấu hiệu liên quan đến lỗ hổng bảo mật của sản phẩm được chuyển sang quy trình tiếp nhận và xử lý lỗ hổng tại tài liệu mã QCBM-01, đồng thời vẫn giữ nguyên phiếu khiếu nại để theo dõi tới khi đóng.

6. Quy trình xử lý



Bước	Nội dung	Người thực hiện
1	Ghi nhận nội dung khiếu nại, thông tin liên hệ, thời điểm phát sinh và mức ảnh hưởng. Gửi xác nhận đã tiếp nhận kèm mã phiếu	Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật
2	Phân loại mức độ theo mục 5 và chỉ định người xử lý. Mức khẩn cấp báo cáo Trưởng khối Vận hành ngay	Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật

Bước	Nội dung	Người thực hiện
3	Thu thập nhật ký, cấu hình liên quan và tái hiện sự việc trên môi trường kiểm thử của doanh nghiệp	Kỹ sư hỗ trợ, kỹ sư giải pháp
4	Kết luận nguyên nhân thuộc sản phẩm, thuộc cấu hình triển khai hay thuộc yếu tố bên ngoài, kèm bằng chứng	Khối Vận hành phối hợp Khối Nghiên cứu và Phát triển
5a	Áp dụng biện pháp giảm thiểu ngay, sau đó xử lý nguyên nhân gốc và phát hành bản vá theo chính sách khắc phục lỗi	Khối Nghiên cứu và Phát triển
5b	Trả lời có căn cứ, hướng dẫn phương án khắc phục cho khách hàng	Khối Vận hành
6	Xác nhận kết quả với khách hàng và đóng phiếu. Khách hàng không đồng ý thì chuyển sang mục 10	Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật
7	Rà soát toàn bộ phiếu hằng quý, bổ sung ca kiểm thử cho các lỗi đã xảy ra để ngăn tái diễn	Bộ phận Bảo đảm chất lượng và An ninh thông tin

7. Thẩm quyền và hồ sơ

Nội dung	Quy định
Thẩm quyền xử lý mức thấp và trung bình	Kỹ sư hỗ trợ kỹ thuật, có xác nhận của Trưởng khối Vận hành
Thẩm quyền xử lý mức cao	Trưởng khối Vận hành, phối hợp Khối Nghiên cứu và Phát triển
Thẩm quyền xử lý mức khẩn cấp	Giám đốc trực tiếp chỉ đạo, huy động toàn bộ nguồn lực cần thiết
Hồ sơ khiếu nại	Lưu tối thiểu 3 năm kể từ ngày đóng phiếu, gồm nội dung khiếu nại, quá trình xử lý, kết luận và xác nhận của khách hàng
Bảo mật hồ sơ	Xếp mức nhạy cảm, chỉ nhân sự tham gia xử lý được truy cập
Báo cáo định kỳ	Báo cáo tổng hợp hằng quý trình Giám đốc, gồm số lượng, phân loại, thời gian xử lý trung bình và tỷ lệ đúng hạn

8. Sản phẩm có khuyết tật

Tình huống	Biện pháp
Khiếu nại cho thấy sản phẩm có khuyết tật ảnh hưởng nhiều khách hàng	Kiểm tra phạm vi ảnh hưởng trên toàn bộ khách hàng đang dùng phiên bản liên quan, không giới hạn ở người khiếu nại
Xác định có khuyết tật	Thông báo cho toàn bộ khách hàng bị ảnh hưởng, khuyến cáo biện pháp giảm thiểu tạm thời, phát hành bản vá theo thời hạn tại tài liệu mã CSCL-FW-01
Khuyết tật nghiêm trọng	Ngừng phân phối phiên bản có khuyết tật, thông báo công khai trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật

Tình huống	Biện pháp
Thiệt hại phát sinh	Giải quyết bồi thường theo hợp đồng và theo quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, về chất lượng sản phẩm, hàng hoá

9. Chính sách bồi hoàn khi không đạt cam kết

Trường hợp	Mức bồi hoàn
Tính sẵn sàng thực tế thấp hơn mức cam kết trong kỳ tính phí	Bồi hoàn theo tỷ lệ thời gian không đạt, quy đổi thành phần giá trị bản quyền của kỳ tương ứng
Không đáp ứng thời hạn phản hồi hoặc thời hạn xử lý đã cam kết	Gia hạn thời hạn bản quyền tương ứng, hoặc bồi hoàn theo thoả thuận trong hợp đồng
Sản phẩm không đạt tiêu chí nghiệm thu và không khắc phục được trong thời hạn thoả thuận	Khách hàng có quyền chấm dứt hợp đồng và được hoàn lại phần giá trị bản quyền chưa sử dụng

Mức bồi hoàn cụ thể ghi trong hợp đồng của từng khách hàng. Việc bồi hoàn không thay thế nghĩa vụ khắc phục lỗi của doanh nghiệp và không hạn chế quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật. Khách hàng gửi yêu cầu bồi hoàn trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc kỳ tính phí có sự việc.

10. Xử lý vượt cấp và giải quyết tranh chấp

Bước	Nội dung	Thời hạn
1	Khách hàng không đồng ý với kết quả xử lý gửi ý kiến bằng văn bản. Trưởng khối Vận hành xem xét lại và trả lời	Trong 5 ngày làm việc
2	Trường hợp vẫn chưa thống nhất, Giám đốc trực tiếp xem xét và trả lời bằng văn bản	Trong 10 ngày làm việc
3	Hai bên thương lượng trên cơ sở hợp đồng đã ký và cam kết mức chất lượng dịch vụ	Theo thoả thuận
4	Trường hợp thương lượng không thành, tranh chấp được giải quyết bằng hoà giải, trọng tài hoặc toà án theo quy định pháp luật Việt Nam và theo điều khoản giải quyết tranh chấp của hợp đồng	Theo quy định pháp luật

Việc khiếu nại theo quy trình này không hạn chế quyền của khách hàng phản ánh, khiếu nại tới cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hoặc khởi kiện theo quy định pháp luật.

11. Thời hiệu khiếu nại

Loại khiếu nại	Thời hiệu
Khiếu nại về sự cố kỹ thuật trong quá trình sử dụng	Trong thời hạn bản quyền còn hiệu lực

Loại khiếu nại	Thời hiệu
Khiếu nại về chất lượng dịch vụ triển khai, đào tạo	Trong 90 ngày kể từ ngày nghiệm thu hạng mục dịch vụ
Khiếu nại về lỗi phần mềm thuộc phạm vi bảo hành	Trong 12 tháng bảo hành kể từ ngày nghiệm thu
Khiếu nại về bồi hoàn theo cam kết mức chất lượng dịch vụ	Trong 30 ngày kể từ khi kết thúc kỳ tính phí có sự việc

Thời hiệu nêu trên là cam kết của doanh nghiệp trong quan hệ hợp đồng, không hạn chế thời hiệu khởi kiện và các quyền khác của khách hàng theo quy định pháp luật.

12. Theo dõi và cải tiến

- Bộ phận Bảo đảm chất lượng và An ninh thông tin theo dõi các chỉ số: số phiếu theo mức độ, thời gian phản hồi thực tế, thời gian xử lý thực tế, tỷ lệ đúng hạn, tỷ lệ phiếu tái mở, mức hài lòng của khách hàng sau khi đóng phiếu.
- Mọi lỗi đã xảy ra đều được bổ sung ca kiểm thử tự động để ngăn tái diễn ở bản phát hành sau.
- Kết quả theo dõi là đầu vào bắt buộc cho kỳ rà soát chính sách chất lượng hằng năm tại tài liệu mã CSCL-FW-01.

13. Hiệu lực

Quy trình có hiệu lực kể từ ngày ban hành, được rà soát ít nhất một năm một lần. Bản mới nhất được niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp. Khi có thay đổi ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng, doanh nghiệp thông báo trước cho khách hàng đang trong thời hạn hợp đồng.