

Phụ lục 3

CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

1.1. Mục đích

Chính sách này nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của tất cả người dùng tham gia nền tảng Jobiver (Khách hàng, Người lao động, Đại lý), xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp công bằng, minh bạch, nhanh chóng và hiệu quả.

1.2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho tất cả khiếu nại và tranh chấp phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ trên nền tảng Jobiver, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tranh chấp về chất lượng dịch vụ lao động
- Vấn đề thanh toán, hủy lịch, phạt vi phạm
- Thái độ, ứng xử không phù hợp giữa các bên
- Sự cố kỹ thuật ảnh hưởng đến giao dịch
- Vấn đề về tài khoản, dữ liệu cá nhân, bảo mật
- Các tranh chấp khác phát sinh từ việc sử dụng ứng dụng

1.3. Nguyên tắc xử lý

Các khiếu nại liên quan dịch vụ sẽ được Công ty, Ban quản lý Jobiver tiếp nhận khiếu nại, xử lý độc lập trên cơ sở quy định pháp luật và các quy chế, quy định, điều khoản, điều kiện mà Jobiver đã công bố.

Khi phát sinh tranh chấp, Jobiver đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Người dùng vào chất lượng dịch vụ của Người lao động/ Đại lý và độ uy tín của Khách hàng.

1.4. Vai trò của Zimaw

Jobiver là một nền tảng công nghệ đóng vai trò trung gian cho phép người dùng sử dụng các ứng dụng di động để kết nối Khách hàng có nhu cầu với Người lao động sẵn sàng cung cấp dịch vụ theo thỏa thuận. Khách hàng công nhận rằng Khách hàng sử dụng Jobiver để tìm kiếm và kết nối với Người lao động nhằm thực hiện công việc từng lần, và với mỗi lần kết nối Khách hàng có quyền lựa chọn Người lao động khác nhau tại các thời điểm khác nhau tùy theo nhu cầu và quyết định riêng. Công ty là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ, cung cấp nền tảng, công cụ và cơ chế hỗ trợ giải quyết tranh chấp, Jobiver không cung cấp dịch vụ việc làm, không có chức năng của doanh nghiệp hoạt động dịch vụ việc làm.

II. CƠ CHẾ VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ

2.1 Quy trình xử lý chi tiết

BƯỚC 1: TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

Kênh tiếp nhận:

- Email: support@jobiver.com
- Hotline: 0327 337 017
- Form yêu cầu hỗ trợ tại Trung tâm trợ giúp

Thông tin cần thiết:

Người khiếu nại cần cung cấp các thông tin sau để đảm bảo việc giải quyết nhanh chóng:

- Mã ID công việc/giao dịch
- Thông tin các bên liên quan
- Thời gian, địa điểm xảy ra sự cố
- Mô tả chi tiết tình huống cụ thể gây tranh chấp hoặc khiếu nại
- Bằng chứng (hình ảnh, video, tin nhắn, thông tin liên quan)
- Yêu cầu cụ thể của người khiếu nại

Thời gian tiếp nhận:

Khiếu nại sẽ được tiếp nhận và phản hồi trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm gửi yêu cầu.

BƯỚC 2: PHÂN LOẠI VÀ XÁC MINH

Phân loại khiếu nại:

Bộ phận hỗ trợ sẽ phân loại khiếu nại theo các loại chính:

A. Tranh chấp về chất lượng dịch vụ:

- Lao động không hoàn thành công việc theo yêu cầu
- Chất lượng công việc không đạt tiêu chuẩn
- Lao động không đến làm việc hoặc đến muộn
- Vi phạm quy định an toàn lao động

B. Tranh chấp về thanh toán:

- Khách hàng không thanh toán hoặc thanh toán chậm
- Tranh chấp về mức phí, phụ phí
- Vấn đề hoàn tiền khi hủy dịch vụ
- Lỗi thanh toán kỹ thuật

C. Tranh chấp về hạng mục công việc:

- Khách hàng thay đổi yêu cầu trong quá trình thực hiện
- Phát sinh công việc ngoài thỏa thuận ban đầu
- Tranh chấp về thời gian hoàn thành

D. Vấn đề ứng xử và thái độ:

- Lao động có thái độ không phù hợp
- Khách hàng có yêu cầu không hợp lý
- Xung đột cá nhân giữa các bên

Quy trình xác minh:

1. Kiểm tra lịch sử giao dịch trong hệ thống
2. Rà soát tin nhắn, cuộc gọi giữa các bên
3. Xem xét đánh giá, phản hồi trước đó
4. Liên hệ với tất cả bên liên quan để thu thập thông tin
5. Xác minh bằng chứng được cung cấp

Thời gian xác minh:

1-3 ngày làm việc tùy vào mức độ phức tạp của vấn đề.

BƯỚC 3: ĐƯA RA GIẢI PHÁP

Sau khi thu thập đầy đủ thông tin, bộ phận hỗ trợ sẽ liên hệ trực tiếp với cả khách hàng và lao động để thảo luận về các phương án giải quyết tranh chấp.

Các loại giải pháp có thể áp dụng bao gồm nhưng không giới hạn các biện pháp sau:

- **Hoàn tiền:** Nếu công việc chưa hoàn thành hoặc không đạt chất lượng thỏa thuận.
- **Phân định phí dịch vụ:** Nếu xét thấy các bên đều có lỗi, bộ phận hỗ trợ sẽ đưa ra phân định phí dịch vụ và hoàn phí tương ứng. Trong mọi trường hợp, nếu có lỗi của khách hàng thì phí kết nối sẽ không được hoàn lại.
- **Đổi lao động:** Nếu lao động không đáp ứng yêu cầu, khách hàng có thể yêu cầu tạm dừng công việc đó thay bằng việc tạo công việc mới.
- **Cung cấp thêm dịch vụ:** Nếu công việc bị gián đoạn hoặc chưa hoàn thiện, cung cấp thêm dịch vụ miễn phí hoặc ưu đãi.
- **Đình chỉ tài khoản:** Trong trường hợp lao động hoặc khách hàng vi phạm nghiêm trọng các điều khoản của ứng dụng.
- **Điều chỉnh phí dịch vụ/ Phí dịch vụ bổ sung:** Trong trường hợp phát sinh công việc ngoài thỏa thuận.

- **Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp xử lý:** Trong các trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc các trường hợp nằm ngoài phạm vi, thẩm quyền xử lý của nền tảng.

Quyết định cuối cùng:

- Bộ phận hỗ trợ sẽ đưa ra quyết định cuối cùng dựa trên sự công bằng và tính minh bạch, và thông báo cho các bên liên quan.

Thời gian giải quyết:

- Việc giải quyết tranh chấp sẽ được hoàn thành trong vòng 3 đến 5 ngày làm việc (tùy theo mức độ tranh chấp).

BƯỚC 4: THÔNG BÁO KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT

Thông báo quyết định:

- Sau khi có giải pháp, bộ phận hỗ trợ sẽ thông báo kết quả cho cả khách hàng và lao động qua các kênh liên lạc đã đăng ký (email, chat, điện thoại).
- Nếu có các biện pháp khắc phục cần thực hiện, bộ phận hỗ trợ sẽ hướng dẫn chi tiết các bước để thực hiện.

BƯỚC 5: THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ

Theo dõi sau khiếu nại:

Sau khi quyết định giải quyết, bộ phận hỗ trợ sẽ tiếp tục theo dõi tình hình để đảm bảo việc thực hiện giải pháp đúng đắn và hiệu quả.

Đánh giá và phản hồi:

- Bộ phận hỗ trợ sẽ yêu cầu khách hàng và lao động cung cấp phản hồi về chất lượng công việc hoặc giải pháp đã được áp dụng.
- Nếu cần thiết, có thể thực hiện các bước cải tiến trong quy trình để ngăn ngừa các tranh chấp tương tự trong tương lai.

BƯỚC 6: XỬ LÝ VI PHẠM

Người lao động vi phạm:

Trong trường hợp lao động vi phạm nghiêm trọng các điều khoản hợp đồng (không thực hiện công việc, hành vi không chuyên nghiệp, vi phạm quy định của ứng dụng), bộ phận hỗ trợ có thể: Đình chỉ hoặc khóa tài khoản lao động hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp xử lý

Khách hàng vi phạm:

Trong trường hợp khách hàng vi phạm các điều khoản (thay đổi yêu cầu không hợp lý, yêu cầu công việc vượt quá khả năng lao động), bộ phận hỗ trợ có thể: Cảnh cáo, hoặc trong một số trường hợp, đình chỉ tài khoản hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp xử lý và áp dụng các biện pháp xử lý khác.

BƯỚC 7: LƯU TRỮ VÀ PHẢN HỒI SAU

Lưu trữ thông tin khiếu nại:

Tất cả các khiếu nại và tranh chấp sẽ được lưu trữ trong hệ thống quản lý của ứng dụng để tham khảo trong các trường hợp tương tự.

Phản hồi sau giải quyết:

Bộ phận hỗ trợ có thể yêu cầu khách hàng và lao động cung cấp phản hồi về việc giải quyết tranh chấp để cải thiện quy trình trong tương lai.

Lưu ý:

Quy trình này có thể thay đổi tùy vào các trường hợp cụ thể hoặc những tình huống đặc biệt mà ứng dụng gặp phải.

Quy trình này áp dụng cho tất cả các tranh chấp liên quan đến công việc giữa khách hàng và lao động. Các vấn đề pháp lý phức tạp có thể yêu cầu sự tham gia của các cơ quan chức năng.

III. VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN TRONG VIỆC XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

1. Vai trò và trách nhiệm của Zimaw (Nhà cung cấp nền tảng Jobiver)

- Tiếp nhận và phản hồi: Phản hồi mọi khiếu nại trong vòng 24 giờ
- Điều tra và xác minh: Thu thập, xác minh thông tin từ tất cả các bên liên quan
- Trung gian hòa giải: Tạo điều kiện cho các bên thương lượng và đạt được thỏa thuận
- Đưa ra giải pháp: Đề xuất các phương án giải quyết công bằng và khả thi
- Thực thi biện pháp: Áp dụng các biện pháp kỹ thuật như tạm khóa tài khoản, giữ lại thanh toán
- Theo dõi thực hiện: Giám sát việc thực hiện các thỏa thuận đã đạt được
- Lưu trữ hồ sơ: Bảo quản tất cả tài liệu, bằng chứng liên quan đến tranh chấp
- Bảo mật thông tin cá nhân, giao dịch và khiếu nại, tranh chấp.
- Hỗ trợ cơ quan có thẩm quyền khi được yêu cầu

Giới hạn trách nhiệm:

Zimaw sẽ không chịu trách nhiệm về:

- Chất lượng công việc cụ thể do Người lao động thực hiện
- Thiệt hại phát sinh từ quan hệ trực tiếp giữa Khách hàng và Người lao động/Đại lý
- Hành vi vi phạm pháp luật của người dùng
- Thiệt hại do yếu tố bất khả kháng (thiên tai, dịch bệnh, sự cố mạng toàn cầu,...)
- Tranh chấp phát sinh ngoài nền tảng Jobiver
- Không đảm bảo kết quả cuối cùng của quá trình giải quyết

2. Trách nhiệm của Khách hàng (Người thuê dịch vụ)

- Thông báo kịp thời khi phát hiện vấn đề
- Cung cấp bằng chứng, tài liệu cụ thể về khiếu nại
- Tham gia tích cực vào quá trình giải quyết
- Hợp tác với bộ phận hỗ trợ trong việc xác minh thông tin
- Tuân thủ các thỏa thuận đã đạt được
- Chịu trách nhiệm về các thiệt hại do lỗi của mình gây ra

3. Trách nhiệm của Người lao động

- Thông báo kịp thời khi phát hiện vấn đề
- Cung cấp bằng chứng, tài liệu cụ thể về khiếu nại
- Cung cấp bằng chứng về quá trình thực hiện công việc
- Chấp nhận làm lại hoặc khắc phục khi có lỗi
- Tham gia tích cực vào quá trình giải quyết
- Hợp tác với bộ phận hỗ trợ trong việc xác minh thông tin
- Tuân thủ các thỏa thuận đã đạt được
- Chịu trách nhiệm về các thiệt hại do lỗi của mình gây ra

4. Trách nhiệm của Đại lý

- Hỗ trợ giải quyết tranh chấp giữa khách hàng và người lao động
- Chịu trách nhiệm về hành vi của người lao động do mình giới thiệu
- Thay thế người lao động không đạt yêu cầu

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM

1. Thang phạt dành cho Người lao động

Vi phạm nhẹ (cảnh cáo):

- Đến muộn không báo trước
- Thái độ thiếu nhiệt tình
- Chất lượng công việc chưa đạt yêu cầu lần đầu

Vi phạm trung bình (tạm khóa tài khoản 7-15 ngày):

- Không hoàn thành công việc đã nhận
- Có thái độ không phù hợp với khách hàng
- Vi phạm quy định an toàn lao động

Vi phạm nặng (khóa tài khoản vĩnh viễn):

- Cố ý làm hư hại tài sản của khách hàng
- Có hành vi thiếu đạo đức nghề nghiệp nghiêm trọng
- Vi phạm pháp luật trong quá trình làm việc

2. Thang phạt dành cho Khách hàng

Vi phạm nhẹ (nhắc nhở):

- Thay đổi yêu cầu nhỏ trong quá trình thực hiện
- Chậm xác nhận hoàn thành công việc

Vi phạm trung bình (cảnh cáo chính thức):

- Yêu cầu công việc vượt quá thỏa thuận ban đầu
- Có thái độ không tôn trọng với người lao động

Vi phạm nặng (đình chỉ tài khoản):

- Yêu cầu người lao động thực hiện công việc trái pháp luật
- Có hành vi quấy rối hoặc đe dọa người lao động

3. Thang phạt dành cho Đại lý

Vi phạm nhẹ (cảnh cáo):

- Không giám sát chặt chẽ người lao động
- Chậm phản hồi khiếu nại từ khách hàng

Vi phạm trung bình (tạm khóa tài khoản 7-15 ngày):

- Cung cấp người lao động không đúng trình độ yêu cầu
- Không xử lý kịp thời vấn đề do người lao động gây ra

Vi phạm nặng (khóa tài khoản vĩnh viễn):

- Có ý cung cấp thông tin sai lệch về người lao động
- Không hợp tác trong quá trình giải quyết tranh chấp
- Có hành vi gian lận trong việc quản lý người lao động

4. Các trường hợp đặc biệt

Trong các trường hợp tranh chấp đặc biệt, Jobiver sẽ chuyển thông tin và yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền can thiệp xử lý, bao gồm nhưng không giới hạn các tranh chấp sau:

- Tranh chấp liên quan đến an toàn tính mạng con người;
- Tranh chấp liên quan đến giá trị lớn từ 3 triệu đồng trở lên;
- Tranh chấp liên quan đến pháp lý, vi phạm pháp luật;
- Các tranh chấp nằm ngoài phạm vi, thẩm quyền xử lý của Jobiver.

VI. LIÊN HỆ VÀ HỖ TRỢ

Thông tin liên hệ

Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng:

- **Email:** support@jobiver.com
- **Hotline:** 0327 337 017 (8:00 - 22:00 hàng ngày)
- **Địa chỉ:** Tầng 2, tòa nhà Thành Vinh Holdings, Lô 580-581-B2-1 đường Gò Nảy 4, Phường Hòa Khánh, thành phố Đà Nẵng

VII. HIỆU LỰC

Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại Và Tranh Chấp này được áp dụng đối với mọi đối tác và khách hàng sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Jobiver. Chính Sách này là nội dung không tách rời của Quy Chế Hoạt Động Sàn TMĐT Jobiver, Đề án cung cấp dịch vụ TMĐT Jobiver. Chính sách chính thức có hiệu lực kể từ ngày ký và được đăng tải công khai trên Ứng dụng Jobiver. Zimaw giữ quyền điều chỉnh, thay đổi Chính sách này cho phù hợp với thực tiễn hoạt động bằng cách thông báo trên Ứng dụng Jobiver cho các người dùng được biết. Chính sách sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày có thông báo thay đổi. Việc người dùng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Chính sách sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc người dùng đã đọc, hiểu và đồng ý với Chính sách sửa đổi.

Chính Sách Giải Quyết Khiếu Nại Và Tranh Chấp sẽ được Ứng dụng Jobiver cập nhật và bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia sàn giao dịch TMĐT Ứng dụng Jobiver có trách nhiệm tuân thủ Chính sách hiện hành khi thực hiện giao dịch trên Ứng dụng.

**ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA
CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ ZIMAW**

MICHAEL SCHMUCKER