



CÔNG TY CỔ PHẦN PHÁT TRIỂN
DU LỊCH LILY

QUY TRÌNH XỬ LÝ REFUND
Mã hiệu: QT.REFUND.LILY
(Lần ban hành/sửa đổi: 01)

	Soạn thảo	Thẩm định	Phê duyệt
Họ và tên	Lê Hồng Quyên	Bùi Quốc Trung	Nguyễn Thị Miên
Chức danh	TN - KSNB	Trưởng Ban Cố Vấn	CT - HĐQT
Chữ ký			
Ngày	.../.../2025	.../.../2025	.../.../2025

1. Mục đích

Quy trình này được ban hành nhằm hướng dẫn việc tiếp nhận, đánh giá và thực hiện hoàn tiền (refund) cho khách hàng một cách rõ ràng, minh bạch, đúng trách nhiệm, đồng thời đảm bảo tính kiểm soát rủi ro tài chính cho công ty và công bằng trong xử lý khiếu nại dịch vụ.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho các **Đơn hàng** phát sinh yêu cầu **Hoàn tiền** từ khách hàng (Refun), bao gồm các trường hợp:

- Trước ontour:

- + Khách hàng hủy toàn bộ hoặc một phần dịch vụ hoặc thay đổi số lượng khách trong tour.
- + Phát sinh các Yếu tố bất khả kháng như Dịch bệnh, chính trị, thiên tai mà Công ty không thể tổ chức được dịch vụ theo như Đơn hàng đã xác nhận.

- Trong ontour:

- + Phát sinh do Quá trình Ontour có các Yếu tố bất khả kháng ảnh hưởng đến Hành tour như Thiên tai, Bão, lũ,...
- + Phát sinh do quá trình tổ chức dịch vụ tour không đảm bảo các tiêu chuẩn theo Đơn hàng đã được xác nhận với Khách hàng.
- + Phát sinh do các yếu tố khách quan đến từ Khách hàng như Ốm đau mà Công ty muốn hỗ trợ khách hàng.

- Sau tour

- + Khách hàng/Đại lý có khiếu nại về Chất lượng và thời gian của Chương trình không đảm bảo theo đúng tiêu chuẩn đã cam kết.

3. Tài liệu liên quan

- Chính sách hoàn/hủy tour du lịch của công ty công bố với Khách hàng.
- Hợp đồng cung cấp dịch vụ với nhà cung cấp (NCC)
- Hợp đồng/Đơn hàng đặt dịch vụ với khách hàng/đại lý
- Biểu mẫu nội bộ về hoàn tiền

4. Các từ viết tắt và định nghĩa

STT	Viết tắt	Nghĩa đầy đủ
1	Refund (Hoàn tiền)	Việc công ty hoàn trả lại một phần hoặc toàn bộ chi phí dịch vụ đã thu của khách bởi các lý do chính đáng
2	On-tour	Thời điểm từ khi tour bắt đầu đến khi tour kết thúc
3	NCC	Nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, xe, nhà hàng...)
4	BLĐ	Ban Lãnh Đạo công ty

5. Nội dung:

5.1. Phân loại Refund

Thời điểm	Tình huống
Trước ontour	- Hủy tour theo chính sách hoàn hủy đã quy định

Trong ontour (On-tour)	- Do yếu tố khách quan: thiên tai, bão, cấm đường... - Dịch vụ không đạt tiêu chuẩn khách yêu cầu: xe đón trễ, phòng không đúng loại... - Phát sinh từ Yếu tố khách quan của Khách như ốm đau/tai nạn/... mà được Lãnh đạo công ty phê duyệt
Sau tour	- Khách hàng đánh giá không tốt, ví dụ như: Đánh giá 1 sao hoặc Đại lý phản hồi chất lượng dịch vụ,...

5.2. Nguyên tắc refund:

- Thực hiện đúng, đủ chính sách Hoàn hủy đối với Khách hàng đặt mua dịch vụ của Công ty. Nguyên tắc thực hiện Charge phí Hủy theo đúng chính sách đã thông báo với khách hàng KHÔNG phụ thuộc vào việc Nhà cung cấp có charge phí hay không tính phí.

- Phải có bằng chứng, hồ sơ rõ ràng làm cơ sở chứng minh lý do refund đối với trường hợp trong và sau tour:

+ Nếu do yếu tố khách quan như Bão, lũ,... phải có Bảng tính chi tiết Dịch vụ Phát sinh tăng là gì? Dịch vụ phát sinh giảm không sử dụng là gì? Số tiền phát sinh tăng giảm bao nhiêu? Các chứng từ chứng minh cho việc tăng giảm như Hình ảnh email xác nhận, phiếu đặt dịch vụ,...

+ Nếu dịch vụ không đạt tiêu chuẩn khách yêu cầu cần làm rõ trách nhiệm liên quan (Do sale không trao đổi rõ thông tin dịch vụ đã chốt với khách hàng hay do NCC cung cấp dịch vụ kém chất lượng so với tiêu chuẩn,...)

+ Khách hàng đánh giá không tốt sau tour vì lý do gì? Trách nhiệm thuộc về ai?

+ Nếu lỗi từ phía NCC phải yêu cầu NCC đền bù phần thiệt hại.

- Các trường hợp không refund:

Đối với các dịch vụ NCC không cho hoàn hủy như vé máy bay, vé tàu hay khách sạn không cho hủy phòng

- Xác định số tiền refund: đảm bảo Công ty không bị lỗ

+ Đối với code chưa ontour: Refund theo chính sách hoàn hủy, không phụ thuộc NCC charge hay không charge, đảm bảo refund nhưng không lỗ

Số tiền refund = Số tiền khách đã thanh toán – Phí hủy/chi phí không hoàn lại

+ Đối với code ontour

Số tiền refund = Số tiền khách đã thanh toán – Chi phí thực tế đã phát sinh

+ Đối với code đã kết thúc theo phê duyệt của BLĐ

- Phương thức thanh toán:

Khách thanh toán bằng hình thức nào thì refund bằng hình thức đấy

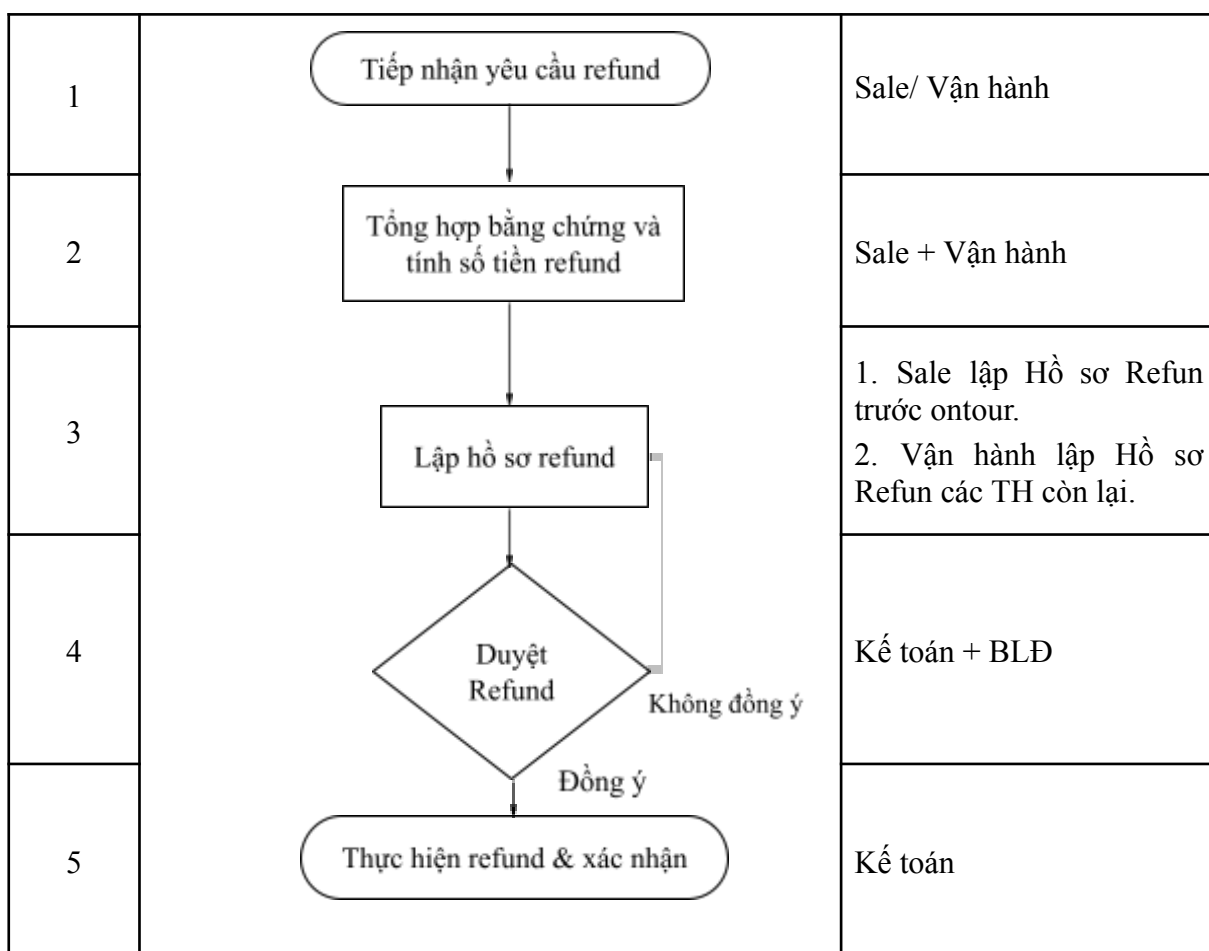
+ Khách thanh toán bằng CK/TM thì refund bằng CK/TM

+ Khách thanh toán qua các cổng thanh toán thì refund lại qua các cổng thanh toán

5.3. Quy trình refund

5.2.1. Lưu đồ Quy trình refund

Bước	Lưu đồ	Trách nhiệm thực hiện
------	--------	-----------------------



5.2.2. Diễn giải lưu đồ

Bước	Mô tả	Chi tiết	Đơn vị/ Bộ phận thực hiện	Chứng từ đi kèm
Bước 1	Tiếp nhận yêu cầu refund	Sale/ Vận hành tiếp nhận thông tin refund từ khách hàng/ Đại lý.	Sale/ Vận hành	Email/ tin nhắn/ thông tin từ khách
Bước 2	Tổng hợp bằng chứng và tính số tiền refund	- Thu thập bằng chứng: hình ảnh, email, phản ánh khách... - Xác nhận trách nhiệm các bên liên quan - Tính số tiền refund: + Đối với code chưa ontour: Theo chính sách hoàn hủy – Sale là người tính + Đối với code đang ontour: Số tiền đã thu khách trừ đi các chi phí đã phát sinh. Đảm bảo refund không bị lỗ. Vận hành và sale phối hợp cùng chốt số + Đối với code đã kết thúc nhưng nhận phản hồi không tốt	Sale + Vận hành	Hình ảnh/ Email/ phản ánh khách

		phải Refund: Tùy vào từng trường hợp đề xuất để BLĐ phê duyệt		
Bước 3	Lập hồ sơ hoàn tiền	Sale/ Vận hành lập hồ sơ hoàn tiền, gồm: - Phiếu đề xuất hoàn tiền - Bảng tính số tiền đề xuất hoàn - Bảng chứng đi kèm (ảnh, tin nhắn, email...)	Sale/ Vận hành	Phiếu đề xuất hoàn tiền, bảng tính, bằng chứng
Bước 4	Trình phê duyệt	- Kế toán xét duyệt hồ sơ và thực hiện refund - BLĐ phê duyệt nếu hoàn tiền do review xấu	Kế toán + BLĐ	Hồ sơ hoàn tiền đã lập
Bước 5	Thực hiện refund & xác nhận	- Kế toán hoàn tiền theo đúng hình thức thanh toán ban đầu - Trường hợp nhờ bên thứ 3 refund cho khách cần có email xác nhận refund từ bên thứ 3 - Gửi email xác nhận hoàn tiền cho khách hàng và cc các bên liên quan	Kế toán	Chứng từ thanh toán, email xác nhận refund

PHIẾU THEO DÕI NỘI DUNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi	Phần sửa đổi	Nội dung	Lần ban hành/sửa đổi	Ngày ban hành/sửa đổi
CT/TGĐ		Ban hành lần đầu	01	.../.../2025

DANH MỤC VĂN BẢN THỰC HIỆN

T T	Mã hiệu	Tên	File Đính kèm
1.	BM-REF-01	Phiếu đề xuất hoàn tiền	
2.	BM-REF-02	Bảng tính chi tiết hoàn tiền	
3.	BM-REF-03	Check-list hồ sơ hoàn tiền	