



BẢNG THÔNG TIN: QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Khách hàng thường có thể giải quyết các vấn đề liên quan đến dịch vụ không thỏa đáng bằng cách thảo luận tình huống với người được cấp phép là người cung cấp dịch vụ, người quản lý hoặc chủ sở hữu. Tuy nhiên, nếu bạn không thể giải quyết vấn đề của mình, bạn có thể nộp đơn khiếu nại cho Ủy Ban. Nếu bạn cho rằng bạn đã bị tổn hại dưới bất kỳ hình thức nào trong khi nhận được dịch vụ làm tóc, làm đẹp, dịch vụ điện học liệu pháp, thẩm mỹ, hay làm móng, Ủy Ban khuyến khích bạn nộp đơn khiếu nại.

Hỏi: ỦY BAN GIẢI QUYẾT CÁC LOẠI KHIẾU NẠI GÌ?

Đáp: Ủy Ban giải quyết các khiếu nại cáo buộc hoạt động không có giấy phép, điều kiện mất vệ sinh trong salon, gian lận, quảng cáo sai sự thật, và các trường hợp khi khách hàng bị thương do nhận dịch vụ.

Hỏi: MỘT SỐ VẤN ĐỀ GÌ MÀ ỦY BAN KHÔNG TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI?

Đáp: Ủy Ban không tiếp nhận khiếu nại đối với:

1. Giá Được Tính tại Salon (trừ phi giá khác nhau đối với nam giới và nữ giới)
2. Dịch Vụ Khách Hàng Kém Chất Lượng
3. Sự Không Hòa Lòng đối với các Dịch Vụ Được Cung Cấp

Hỏi: NẾU BỊ THƯƠNG KHI NHẬN DỊCH VỤ, TÔI PHẢI LÀM GÌ?

Đáp: Nếu bị thương khi nhận dịch vụ, bạn nên:

1. Thảo luận Tình Huống đó với Người Được Cấp Phép, Người Quản Lý, hoặc Chủ Sở Hữu
2. Ghi nhận Sự Viêc (lấy họ tên và số giấy phép của người đã thực hiện dịch vụ, ghi lại tên sản phẩm đã sử dụng)
3. Chụp Ảnh Thương Tích
4. Tìm Kiểm Sự Chăm Sóc Y Tế Ngay Lập Tức Nếu Cần
5. Nộp Đơn Khiếu Nại cho Ủy Ban

(Lật Sang Trang Để Biết Thêm Thông Tin)

Hỏi: TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI CHO ỦY BAN BẰNG CÁCH NÀO?

Đáp: Tất cả đơn khiếu nại phải được lập bằng văn bản. Có thể tìm thấy và nộp mẫu đơn khiếu nại trên trang web của chúng tôi tại www.barbercosmo.ca.gov. Có thể trực tiếp gửi đơn khiếu nại bằng văn bản cho Ủy Ban.

Hỏi: ỦY BAN MẤT BAO LÂU ĐỂ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI?

Đáp: Ủy Ban sẽ cố gắng hết sức để giải quyết khiếu nại kịp thời. Đôi khi, các cuộc điều tra có thể mất nhiều thời gian do bản chất và tính phức tạp của khiếu nại. Sau khi khép lại khiếu nại, khách hàng sẽ được thông báo về kết quả. Chúng tôi hoan nghênh khách hàng liên hệ với Ủy Ban để kiểm tra tình hình khiếu nại của mình vào bất kỳ lúc nào.

Hỏi: ỦY BAN SẼ CÓ HÌNH THỨC BIỆN PHÁP NÀO ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐƯỢC CẤP PHÉP VÌ CÓ KHIẾU NẠI?

Đáp: Nếu điều tra của Ủy Ban xác nhận có vi phạm đối với các quy tắc và quy định, người được cấp phép có thể nhận được trát gọi hoặc phạt tiền. Trong những trường hợp nghiêm trọng nhất, Ủy Ban sẽ chuyển người được cấp phép đến Văn Phòng Tổng Chương Lý California để có biện pháp kỷ luật, có thể bao gồm đình chỉ hoặc thậm chí tước giấy phép.

