Tấm thẻ phân cấp

Sáu mươi giây đầu tiên của mọi sự cố, trên một trang. In ra, hoặc lưu ảnh chụp màn hình trong điện thoại.

PHÂN LOẠI

1. **Mức 1 — Phiền lòng.** Khách không vui, không gì hỏng. Trả lời trong một giờ.
2. **Mức 2 — Gián đoạn.** Một thứ đã trả tiền không hoạt động. Trả lời trong 30 phút.
3. **Mức 3 — Thiệt hại.** Có người bị thương hoặc gặp nguy, hoặc tiền đã lớn. Trả lời trong 15 phút.
4. **Mức 4 — Thảm hoạ.** Tử vong, cháy, tội phạm, công an. Số khẩn cấp trước.

TRẢ LỜI

1. Em đã đọc tin của anh/chị.
2. Đây là việc em đang làm ngay bây giờ.
3. Đến giờ này anh/chị sẽ nhận được tin tiếp theo của em.

SAU ĐÓ

1. Sửa vấn đề. Không nói tiền trong tin đầu tiên.
2. Mọi thứ trong khung chat của app. Chụp ảnh, lưu mốc giờ; Zalo thì chụp màn hình về thư mục có ghi ngày.
3. Trong hạn mức — đồng ý ngay. Vượt hạn mức — chuyển lên và ngừng mặc cả.
4. Bài đánh giá thành đòn mặc cả? Dừng, báo cáo, đưa về nền tảng.

CHỈ Ở MỨC 4

1. 113 công an · 115 cấp cứu · 114 cháy & cứu nạn. Khách nước ngoài: bạn là người gọi. Mọi người ra ngoài. Không chạm vào gì.
2. Bảo hiểm của bạn *trước* nền tảng.
3. Vệ sinh công nghiệp cho ca nặng, không bao giờ là chị dọn phòng.
4. Khoá lịch trước khi trả lời về bất kỳ lượt đặt nào.
5. Hồ sơ khai báo lưu trú để sẵn — công an sẽ hỏi nó đầu tiên.
6. Không nói gì công khai. Không một bài đăng.