



SỔ TAY

ĐỐI TÁC NHÀ HÀNG

MỤC LỤC

I. QUY TẮC/ QUY ĐỊNH CHUNG

1. Quy tắc ứng xử dành cho thương nhân
2. Chế tài xử lý
3. Tiêu chuẩn dịch vụ

3

4

9

II. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG GREEN SM MERCHANT

1. Cài đặt ứng dụng
2. Đăng nhập
3. Thiết lập quán
4. Thiết lập thực đơn
5. Các vấn đề về đơn hàng
6. Thanh toán và đối soát
7. Trang trí Quán
8. Khuyến mại

10

10

11

15

19

21

23

25

III. QUY TRÌNH BỒI HOÀN

29

IV. CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

33

V. PHỤ LỤC

35

I QUY TẮC/QUY ĐỊNH CHUNG

dành cho THƯƠNG NHÂN NHÀ HÀNG



1 QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO THƯƠNG NHÂN

Nhằm duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn 5 sao, Green SM Food cung cấp bộ “Quy tắc ứng xử dành cho Thương nhân (Nhà hàng)” hướng tới 2 đối tượng chính:



Đối với KHÁCH HÀNG

- ✓ Đảm bảo chất lượng, an toàn vệ sinh thực phẩm theo quy định.
- ✓ Tuân thủ đúng các quy định/hướng dẫn thực hiện, Tiêu chuẩn dịch vụ Green SM trong quá trình hợp tác.
- ✓ Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật thông tin của khách hàng.
- ✓ Tuyệt đối tuân thủ quy định pháp luật trong quá trình hoạt động.



Đối với TÀI XẾ GREEN SM

- ✓ Tôn trọng Đối tác Tài xế của Green SM.
- ✓ Không phân biệt đối xử Đối tác Tài xế Green SM với các Tài xế ứng dụng khác/người dùng của Nhà hàng.

NHÓM 1: GIAN LẬN & VI PHẠM NGHIÊM TRỌNG

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài
1	Lợi dụng hệ thống nhằm trục lợi dưới mọi hình thức.	<p>Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm và quyết định của Green SM, Đối tác Nhà hàng có thể bị áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chấm dứt hợp tác vĩnh viễn trên nền tảng. • Truy thu toàn bộ giá trị khuyến mại đã được áp dụng sai quy định (nếu có). • Yêu cầu bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có). • Chuyển hồ sơ tới cơ quan chức năng để xử lý theo quy định pháp luật trong trường hợp cần thiết.
2	Tạo đơn hàng ảo hoặc đánh giá ảo nhằm thao túng dữ liệu vận hành.	
3	Lạm dụng các chương trình khuyến mại do nền tảng triển khai.	
4	Sử dụng phần mềm, công cụ hoặc bất kỳ hình thức can thiệp kỹ thuật nào nhằm gian lận.	
5	Có hành vi liên hệ với Khách hàng/ Tài xế để thực hiện đơn hàng/ giao dịch bên ngoài ứng dụng.	
6	Lạm dụng, khai thác hoặc sử dụng trái phép thông tin Khách hàng.	
7	Cung cấp thông tin sai lệch, không trung thực trong quá trình điều tra, xác minh.	
8	Dùng ứng dụng, đơn hàng Green SM để quảng cáo cho ứng dụng khác dưới bất kỳ hình thức nào.	
9	Thái độ, hành vi không đúng mực, khiếm nhã, quấy rối Khách hàng/ Tài xế/ nhân viên/ thương nhân khác của Green SM (nhắn tin, gọi điện đe dọa, hoặc bất kỳ hình thức nào).	
10	Không thông báo kịp thời bộ phận hỗ trợ của Green SM ngay khi xảy sự cố nghiêm trọng liên quan đến Khách hàng/ thực phẩm/ Tài xế nhằm trốn tránh trách nhiệm liên quan.	
11	Truyền thông phát ngôn sai sự thật về Green SM với Khách hàng/ Tài xế/ nhân viên/ thương nhân khác của Green SM dưới bất kỳ hình thức nào.	
12	Không hợp tác, cố tình cung cấp sai, cung cấp không đầy đủ/ kịp thời thông tin, tài liệu liên quan đến đơn hàng, giao dịch trên ứng dụng Green SM.	

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài
13	Sử dụng thông tin, hình ảnh của Khách hàng/ Tài xế/ nhân viên của Green SM ngoài mục đích thực hiện dịch vụ theo Hợp đồng hợp tác với Green SM gây ảnh hưởng tới Khách hàng /Tài xế/ nhân viên của Green SM (đăng tải trên trang Mạng xã hội, cộng đồng, nhắn tin, gọi điện làm phiền sau khi hoàn tất đơn hàng...).	<p>Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm và quyết định của Green SM, Đối tác Nhà hàng có thể bị áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chấm dứt hợp tác vĩnh viễn trên nền tảng. • Truy thu toàn bộ giá trị khuyến mại đã được áp dụng sai quy định (nếu có). • Yêu cầu bồi thường thiệt hại phát sinh (nếu có). • Chuyển hồ sơ tới cơ quan chức năng để xử lý theo quy định pháp luật trong trường hợp cần thiết.
14	Đăng tải hình ảnh, kinh doanh các mặt hàng thuộc danh mục cấm theo quy định của pháp luật và/ hoặc danh mục cấm theo chính sách của Green SM tại từng thời điểm.	
15	Vi phạm tuân thủ nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh thực phẩm theo quy định pháp luật gây ảnh hưởng nghiêm trọng, như tuân thủ điều kiện đảm bảo an toàn thực phẩm, gây ảnh hưởng sức khỏe Khách hàng/ người dùng theo kết quả xác minh và bằng chứng của Green SM và/ hoặc cơ quan chức năng.	
16	Vi phạm liên tiếp 5 lần đối với các lỗi Nhóm 2 và/ hoặc Nhóm 3 trong 30 ngày.	
17	Không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính theo quy định.	

NHÓM 2: CHẤT LƯỢNG MÓN & VSATTP

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài			
		Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4
18	<p>Không đảm bảo các tiêu chuẩn về vệ sinh an toàn thực phẩm trong quá trình chế biến, bảo quản và cung cấp món ăn bao gồm:</p> <p>a. Khu vực chế biến không được vệ sinh sạch sẽ, có đọng nước thải trên sàn trong quá trình chuẩn bị/ trước khi đóng cửa.</p> <p>b. Rác thải vứt không đúng nơi quy định</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cảnh báo vi phạm Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng 03 ngày Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng 07 ngày Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Green SM đánh giá mức độ vi phạm và xem xét chuyển lỗi nhóm 1
19	Món ăn có dị vật, bao gồm nhưng không giới hạn: tóc, côn trùng, vật thể lạ hoặc các yếu tố gây mất vệ sinh khác.				
20	Món ăn không đảm bảo chất lượng, bao gồm các trường hợp món bị sống, hỏng, ôi thiu hoặc không đảm bảo an toàn khi sử dụng.				
21	Giao sai món, thiếu món hoặc không đúng theo nội dung đơn hàng đã được xác nhận.	<ul style="list-style-type: none"> Cảnh báo vi phạm 	<ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng 03 ngày 	<ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng 07 ngày 	<ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng 14 ngày
22	Món ăn không đúng với mô tả, hình ảnh hoặc thông tin đã công bố trên nền tảng, gây hiểu nhầm cho Khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng
23	Không cung cấp đầy đủ, hợp lệ các giấy tờ liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của nền tảng.	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng 	<ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng giao lại món hoặc bồi hoàn cho Khách hàng
24	Phát sinh lỗi nhóm 2 phía trên và có gây ra ảnh hưởng đến sức khỏe của Khách hàng, khiến họ cần can thiệp y tế hoặc phát sinh chi phí khám chữa bệnh.	<p>Trong trường hợp vi phạm nghiêm trọng hoặc có ảnh hưởng đến sức khỏe Khách hàng, Green SM có quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp sau mà không phụ thuộc vào số lần vi phạm:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tạm đóng gian hàng ngay lập tức trong các trường hợp: <ul style="list-style-type: none"> a. Phát sinh sự cố liên quan đến vệ sinh an toàn thực phẩm có ảnh hưởng đến sức khỏe của Khách hàng. b. Đối tác không phản hồi hoặc không phối hợp với Green SM trong vòng 24h kể từ khi nhận thông báo qua các kênh: email. Điện thoại, SMS, Zalo... Yêu cầu Đối tác Nhà hàng thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng đối với các đơn hàng phát sinh vi phạm. Thực hiện khấu trừ giá trị đơn hàng và/ hoặc voucher khuyến mãi (tùy theo chính sách từng thời kỳ của Green SM) trực tiếp vào ví/ đối soát của Nhà hàng để bồi hoàn thiệt hại cho Khách hàng. Yêu cầu Nhà hàng phối hợp hỗ trợ chi trả/ đền bù chi phí khám chữa bệnh phát sinh của Khách hàng (nếu có). Áp dụng các biện pháp tạm đóng gian hàng có thời hạn hoặc các chế tài bổ sung khác tùy theo mức độ vi phạm và tần suất tái phạm. 			

NHÓM 3: VẬN HÀNH ĐƠN HÀNG

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài			
		Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4
25	Tự ý hủy đơn hàng với lý do không hợp lý.	Cảnh báo vi phạm	Tạm đóng gian hàng 01 ngày	Tạm đóng gian hàng 03 ngày; và yêu cầu Nhà hàng tham gia, hoàn thành chương trình tái đào tạo bắt buộc trước khi mở lại gian hàng.	Tạm đóng gian hàng 07 ngày; và yêu cầu Nhà hàng tham gia, hoàn thành chương trình tái đào tạo bắt buộc trước khi mở lại gian hàng.
26	Không chuẩn bị món kịp thời, dẫn đến việc Tài xế phải chờ đợi quá lâu trên 30 phút (trừ các món do đặc thù chế biến).				
27	Không cập nhật trạng thái món ăn/ chế biến trên hệ thống, dẫn đến phát sinh hủy đơn hoặc ảnh hưởng đến quá trình giao nhận.				
28	Sai giờ hoạt động đã đăng ký trên hệ thống (ví dụ: nhận đơn khi cửa hàng thực tế đã đóng cửa).				
29	Tự ý chỉnh sửa đơn hàng mà không thông báo hoặc không được sự đồng ý của Khách hàng.				
30	Gây cản trở quá trình giao nhận của Tài xế, bao gồm nhưng không giới hạn: không giao hàng, không đóng gói, trì hoãn bàn giao đơn hàng.				
31	Có sự phân biệt với các món ăn đặt trên ứng dụng Green SM và tại Nhà hàng/ đơn vị khác (số lượng, giá cả, chất lượng...)				
32	Phát sinh lỗi nhóm 3 phía trên và gây gián đoạn vận hành hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến nhiều đơn hàng/ Khách hàng/ Tài xế.	<p>Căn cứ vào tính chất và mức độ vi phạm, Green SM có quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý sau đối với Đối tác Nhà hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Yêu cầu Nhà hàng thực hiện bồi hoàn cho Khách hàng giá trị đơn hàng và/ hoặc bồi hoàn cho Tài xế phí vận chuyển được chia sẻ đối với các đơn hàng phát sinh vi phạm. Thực hiện khấu trừ giá trị đơn hàng và/ hoặc voucher khuyến mãi (tùy theo chính sách từng thời kỳ của Green SM) trực tiếp vào ví/ đối soát của Nhà hàng để bồi hoàn thiệt hại cho Khách hàng. Áp dụng biện pháp tạm đóng gian hàng có thời hạn trong trường hợp vi phạm ảnh hưởng đến trải nghiệm Khách hàng hoặc tỷ lệ hủy đơn. <p>Áp dụng các chế tài bổ sung khác tùy theo mức độ vi phạm và tần suất tái phạm.</p>			

NHÓM 4: TRẢI NGHIỆM & HỢP TÁC

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài			
		Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4
33	Không phản hồi khiếu nại từ Khách hàng hoặc nền tảng trong thời gian quy định (trong vòng 24 giờ).	Cảnh báo vi phạm	Tạm đóng gian hàng 01 ngày	Tạm đóng gian hàng 03 ngày; và yêu cầu Nhà hàng tham gia, hoàn thành chương trình tái đào tạo bắt buộc trước khi mở lại gian hàng.	Tạm đóng gian hàng 07 ngày; và yêu cầu Nhà hàng tham gia, hoàn thành chương trình tái đào tạo bắt buộc trước khi mở lại gian hàng.
34	Phân biệt đối xử hoặc có hành vi bất lợi với Đối tác Tài xế, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc từ chối phục vụ, ưu tiên xử lý đơn hàng của người dùng/ đơn vị khác.				
35	Phát sinh lỗi nhóm 4 phía trên và không phản hồi, xử lý khắc phục kịp thời.	Green SM có quyền khóa gian hàng vĩnh viễn nếu Nhà hàng không phản hồi hoặc không phối hợp xử lý với Green SM trong vòng 03 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được yêu cầu xử lý (bao gồm cả thời gian gian hàng bị tạm đóng).			

NHÓM 5: TUÂN THỦ & KHÁC

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài			
		Lần 1	Lần 2	Lần 3	Lần 4
36	Chưa cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến hàng hóa, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh theo Pháp luật.	Nhắc nhở (kèm yêu cầu hoàn thành)	Tạm đóng gian hàng 01 ngày (kèm yêu cầu hoàn thành)	Tạm đóng gian hàng 03 ngày (kèm yêu cầu hoàn thành)	Tạm đóng gian hàng 07 ngày (kèm yêu cầu hoàn thành)
37	Không tham gia các chương trình đào tạo, hướng dẫn bắt buộc theo yêu cầu của Green SM.				
38	Không bảo quản, sử dụng hoặc làm hư hỏng thiết bị phục vụ hoạt động trên nền tảng.	Nhắc nhở đồng thời khấu trừ chi phí (nếu phát sinh)	Tạm đóng gian hàng 03 ngày đồng thời khấu trừ chi phí (nếu phát sinh)	Tạm đóng gian hàng 07 ngày đồng thời khấu trừ chi phí (nếu phát sinh)	Tạm đóng gian hàng 14 ngày đồng thời khấu trừ chi phí (nếu phát sinh)

NHÓM 6: MENU & HIỂN THỊ

STT	Hành vi vi phạm	Chế tài
39	Thiết lập hoặc hiển thị thông tin thực đơn không đúng quy định, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> a. Mô tả, hình ảnh, chú thích không chính xác hoặc gây hiểu nhầm. b. Thông tin không tuân thủ tiêu chuẩn hiển thị của nền tảng. 	<p>Căn cứ vào tính chất và mức độ vi phạm, Green SM có quyền áp dụng một, một số hoặc toàn bộ các biện pháp xử lý sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yêu cầu gỡ bỏ hoặc chỉnh sửa ngay lập tức các nội dung vi phạm. • Cảnh báo vi phạm trong trường hợp lần đầu hoặc mức độ nhẹ. • Tạm đóng gian hàng cho đến khi hoàn tất việc khắc phục vi phạm. <p>Áp dụng các biện pháp xử lý cao hơn trong trường hợp vi phạm có dấu hiệu gian lận hoặc điều hướng giao dịch ngoài nền tảng.</p>
40	Đăng tải thông tin không phù hợp trên nền tảng, bao gồm nhưng không giới hạn: Số điện thoại cá nhân, thông tin liên hệ ngoài nền tảng.	

3 TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ

Tiêu chuẩn dịch vụ của Green SM Food được xây dựng dựa trên 3 trụ cột chính:

TÌNH TRẠNG HOẠT ĐỘNG



CỬA HÀNG: Luôn cập nhật tình trạng cửa hàng chính xác: giờ đóng, mở cửa, địa chỉ, số điện thoại...

THỰC ĐƠN: Cập nhật đầy đủ món ăn và tình trạng hàng hóa, không kinh doanh mặt hàng cấm hoặc mặt hàng chưa được cấp phép kinh doanh.

CHẤT LƯỢNG MÓN ĂN: Nhà hàng phải duy trì và đảm bảo chất lượng món ăn ổn định, đáp ứng kỳ vọng của khách hàng.

AN TOÀN VỆ SINH THỰC PHẨM



CƠ SỞ KINH DOANH: Đảm bảo hoạt động đúng quy định Pháp luật, có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh phù hợp với loại hình kinh doanh, có Giấy chứng nhận đủ điều kiện VSATTP còn hiệu lực.

KHU VỰC CHẾ BIẾN: Luôn giữ không gian nhà hàng, khu vực chế biến, dụng cụ, đồ chứa sạch sẽ, không nhiễm khuẩn; có riêng dụng cụ sống và chín; hệ thống thoát nước không ứ đọng; có đủ phương tiện để khử trùng, phòng chống côn trùng động vật.

BẢO QUẢN THỰC PHẨM: Bảo quản thực phẩm đúng quy cách tương ứng: nhiệt độ, đóng gói; có tủ kính hoặc thiết bị bảo quản hợp vệ sinh; thực phẩm nguồn gốc rõ ràng.

MÓN ĂN: Đảm bảo an toàn VSTP, không rơi dị vật vào món ăn; món ăn, nguyên liệu có thông tin về xuất xứ rõ ràng, còn thời hạn sử dụng, giữ nguyên thuộc tính.

HÀNH VI PHỤC VỤ



XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG VÀ CHUẨN BỊ ĐƠN HÀNG

KIỂM TRA THÔNG TIN ĐƠN HÀNG: Ngay khi nhận đơn hàng, kiểm tra thông tin món ăn, ghi chú của Khách hàng.

THAY ĐỔI THÔNG TIN ĐƠN HÀNG: Nếu món ăn hết, hoặc không đảm bảo yêu cầu, liên hệ khách hàng thông báo và xác nhận thay đổi trước khi tiến hành thay đổi trên hệ thống.

HÀNH VI VI PHẠM: (Bao gồm nhưng không giới hạn một trong các vi phạm sau)

Chuẩn bị đơn hàng ngay và ưu tiên theo thứ tự đơn đặt hàng. Thời gian chuẩn bị món ăn không quá 15 phút kể từ khi Tài xế đến báo lấy đơn hàng (trừ một số món ăn chế biến đặc thù).

GIAO HÀNG

KIỂM TRA HÀNG HÓA: Kiểm tra món ăn, số lượng...đúng theo chi tiết đơn hàng và hóa đơn.

ĐÓNG GÓI VÀ GIAO HÀNG: Đóng gói cẩn thận, giao hàng cho Tài xế và hướng dẫn cách thức bảo quản (nếu có).

GIAO HÀNG: Tôn trọng tài xế, không to tiếng, thái độ trong quá trình giao hàng.

KẾT THÚC ĐƠN HÀNG

Phản hồi: Kiểm tra đánh giá sao, phản hồi, khiếu nại của khách hàng về đơn hàng (nếu có).



II HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

Ứng dụng GREEN SM MERCHANT



1 CÀI ĐẶT ỨNG DỤNG GREEN SM MERCHANT

Ứng dụng **Green SM Merchant** là ứng dụng dùng để hỗ trợ Nhà hàng quản lý hoạt động kinh doanh trên Green SM Food. Dưới đây là hướng dẫn chi tiết các chức năng chính trong ứng dụng:



CH Play

(với điện thoại Android)

hoặc trực tiếp tìm trên CH Play
"Green SM Merchant"



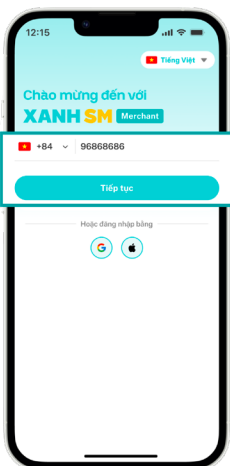
App Store

(với điện thoại IOS)

hoặc trực tiếp tìm trên App Store
"Green SM Merchant"

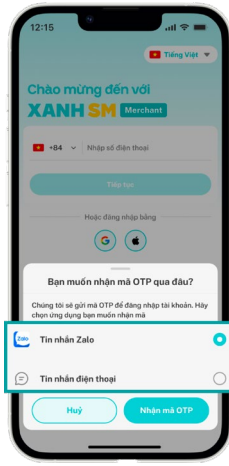


2 ĐĂNG NHẬP TÀI KHOẢN



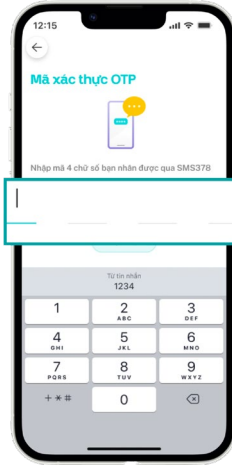
1

Nhập số điện thoại của bạn



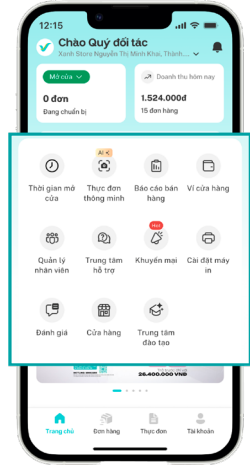
2

Lựa chọn ứng dụng để nhận mã OTP



3

Nhập mã OTP được gửi tới ứng dụng vừa chọn



4

Đăng nhập thành công!

Giới thiệu màn hình chính:

Địa chỉ cửa hàng →

Trạng thái và doanh thu
 Tình trạng hiện tại và Doanh thu ngày hôm nay của cửa hàng.

Danh sách dịch vụ →

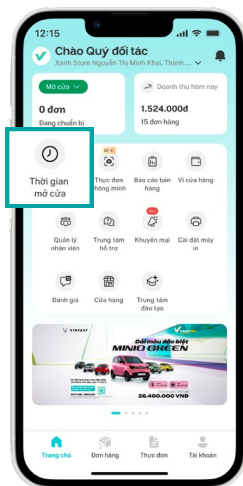
Banner quảng cáo và tin tức
 Vuốt dọc và ngang để xem các khuyến mãi, tin tức mới nhất của Green SM Food.

Thanh điều hướng →

5

3 THIẾT LẬP QUÁN

3.1 THIẾT LẬP GIỜ MỞ CỬA



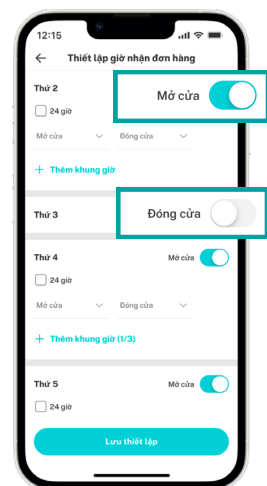
1

Chọn “Thời gian mở cửa”



2

Chọn “Đặt giờ nhận đơn” để bắt đầu thiết lập thời gian mở cửa



3

Chọn công tắc để **Mở/Đóng cửa** ngày mong muốn

THIẾT LẬP THỜI GIAN NHẬN ĐƠN

Trường hợp mở cửa 24/7

Trường hợp có khung giờ mở cửa

Chọn "24 giờ" **1**

Chọn "Lưu thiết lập" **2**

1

2

Chọn "Lưu thiết lập"

- Bỏ chọn "24 giờ"
- Thiết lập thời gian bằng cách chọn giờ Mở cửa và Đóng cửa
- Chọn "Thêm khung giờ" để thêm khung giờ bán trong ngày

Lưu ý:

Cập nhật thời gian mở/đóng quán đúng thực tế để tránh phát sinh đơn hàng trong thời gian quán không hoạt động
Có thể thiết lập nhiều khung giờ nếu quán nghỉ giữa ca.

THIẾT LẬP KHUNG GIỜ ĐẶC BIỆT CHO NGÀY NGHỈ LỄ, TẠM NGỪNG

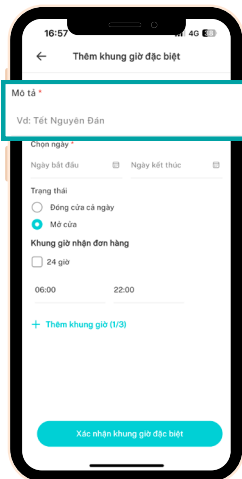
1

Chọn "Thời gian mở cửa"

➤

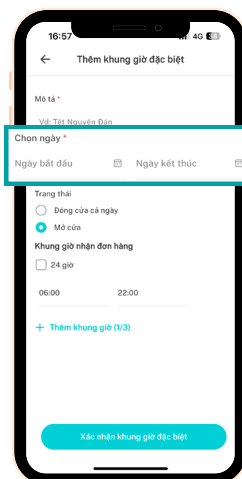
2

Chọn "Thêm lịch bán"



3

Nhập “Mô tả”
khung giờ đặc biệt



4

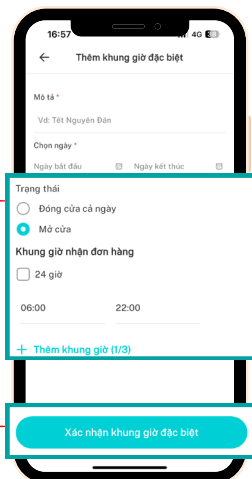
Thiết lập khung giờ đặc biệt bằng cách
chọn ngày “Bắt đầu” & “Kết thúc”

Trường hợp mở cửa

Trường hợp đóng cửa cả ngày

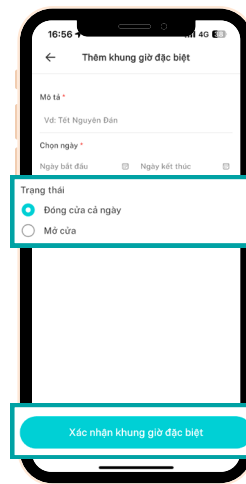
Chọn Trạng thái
“Mở cửa” → Nhập khung giờ
nhận đơn hàng

5



Chọn “Xác nhận khung
giờ đặc biệt”

6



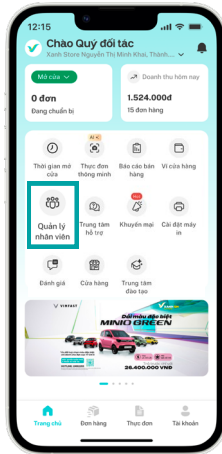
Chọn Trạng thái “Đóng
cửa cả ngày”

5

Chọn “Xác nhận khung
giờ đặc biệt”

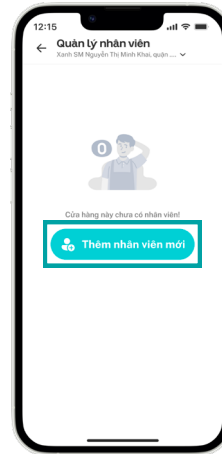
6

3.2 QUẢN LÝ NHÂN VIÊN THÊM NHÂN VIÊN



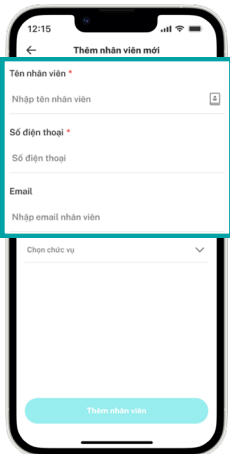
1

Chọn “Quản lý nhân viên”



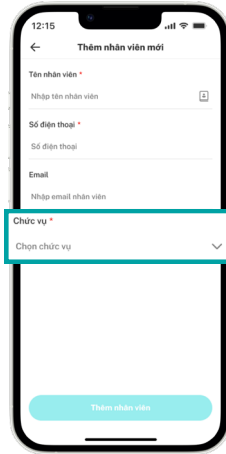
2

Chọn “Thêm nhân viên mới”



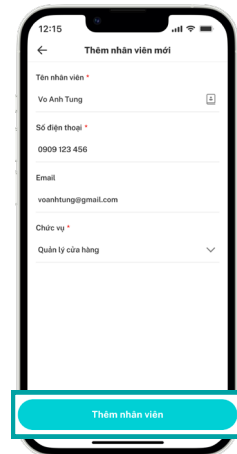
3

Nhập Các thông tin của nhân viên



4

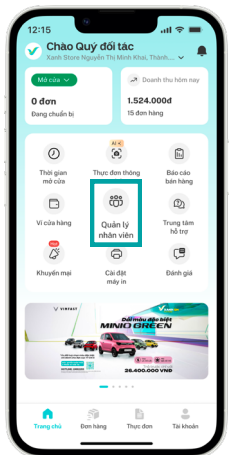
Chọn Chức vụ



5

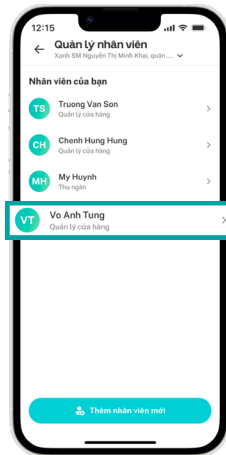
Xác nhận để hoàn tất

XÓA NHÂN VIÊN



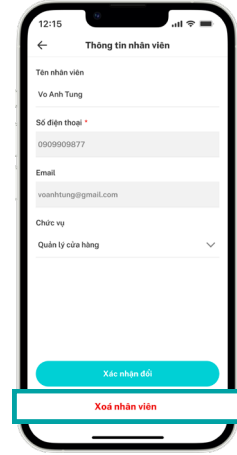
1

Chọn “Quản lý nhân viên”



2

Chọn nhân viên muốn xóa



3

Chọn “Xóa nhân viên”

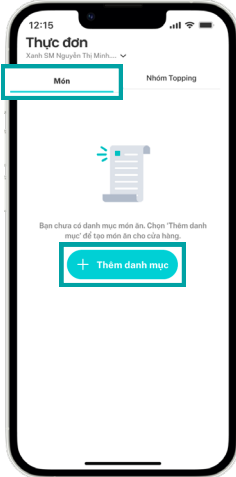
4 THIẾT LẬP THỰC ĐƠN

4.1 TẠO DANH MỤC



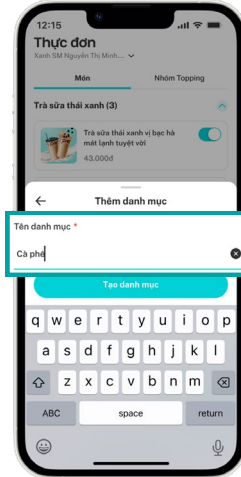
1

Chọn "Thực đơn"



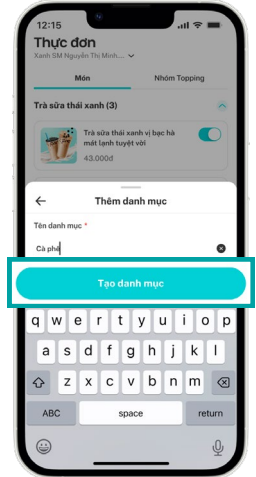
2

Chọn "+ Thêm danh mục"
tại "Món"



3

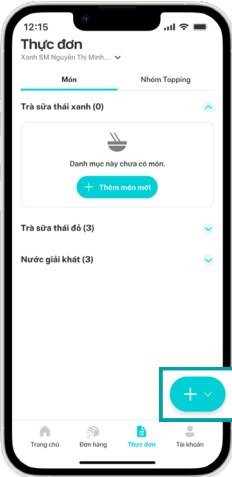
Nhập "Tên danh mục"



4

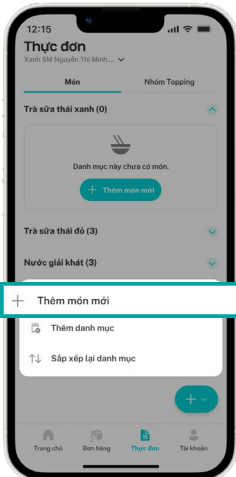
Chọn "Tạo danh mục"

4.2 TẠO MÓN ĂN



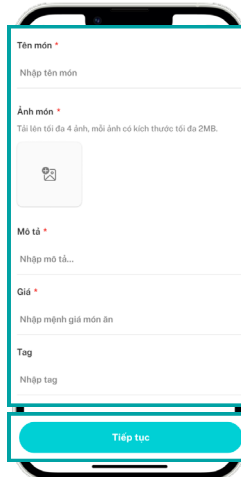
1

Chọn nút "+ v"



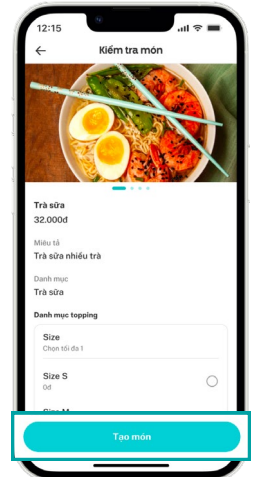
2

Chọn "Thêm món mới"



3

Nhập thông tin món

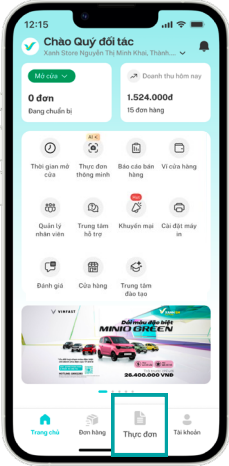


4

Xác nhận để hoàn tất

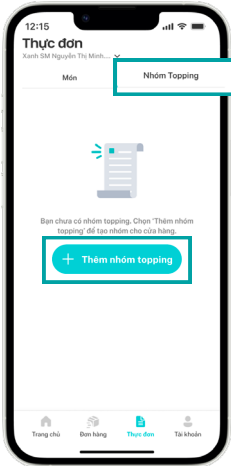


4.3 TẠO NHÓM TOPPING



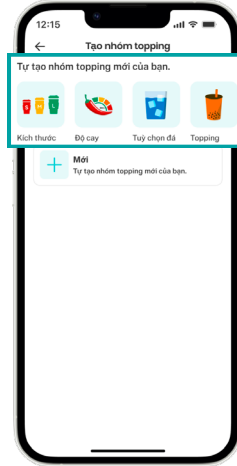
1

Chọn "Thực đơn"



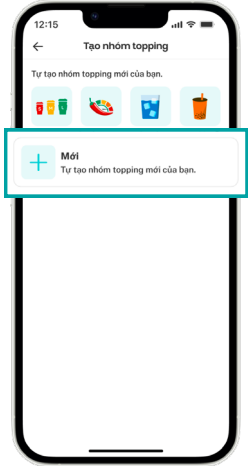
2

Chọn "+ Thêm nhóm topping" tại "Nhóm Topping"



3

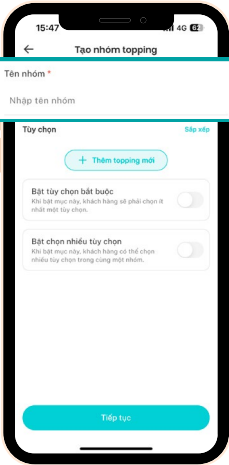
Hệ thống có sẵn nhóm Topping để thiết lập nhanh



4

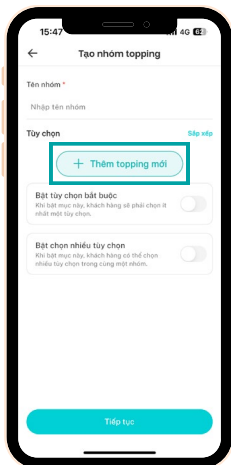
Chọn "Mới" để tạo nhóm Topping riêng

TẠO NHÓM TOPPING MỚI



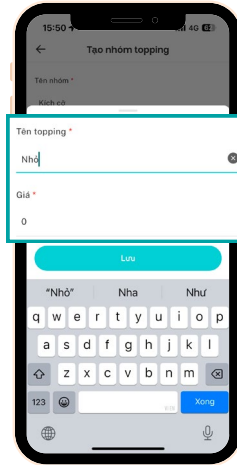
1

Nhập "Tên nhóm Topping" muốn tạo



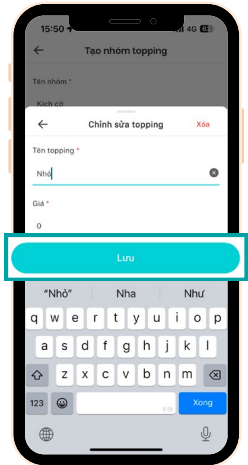
2

Chọn "+ Thêm nhóm topping mới"



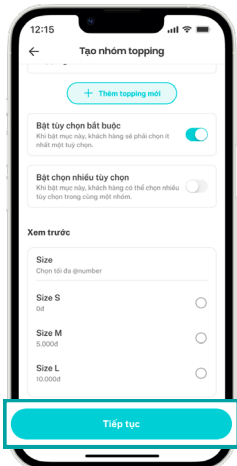
3

Nhập "Tên, Giá của topping"



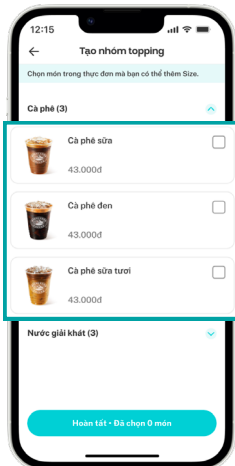
4

Chọn "Lưu"



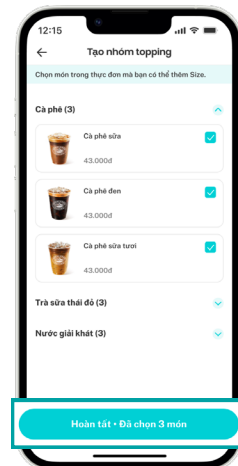
5

Nhập "Tiếp tục"



6

Chọn món muốn thêm topping



7

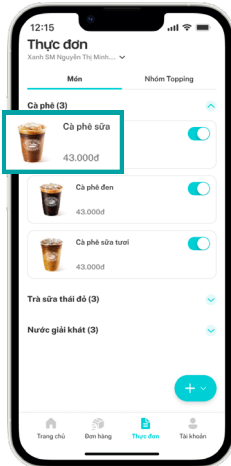
Chọn "Hoàn tất"

4.4 CHỈNH SỬA/XÓA MÓN

CHỈNH SỬA MÓN ĂN

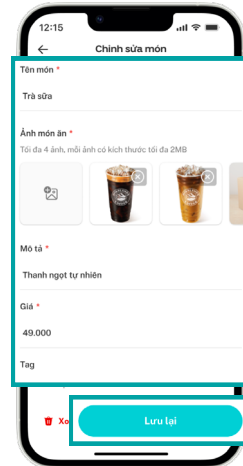
1

Chọn **Món ăn** muốn chỉnh sửa thông tin



2

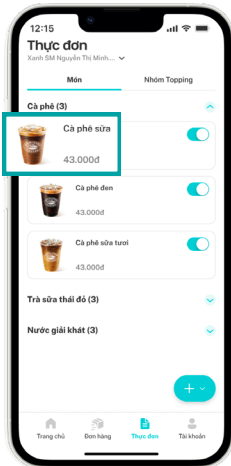
Chỉnh sửa các thông tin Chọn **"Lưu lại"**



XÓA MÓN ĂN

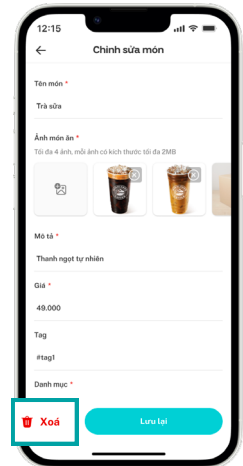
1

Chọn **Món ăn** muốn xóa

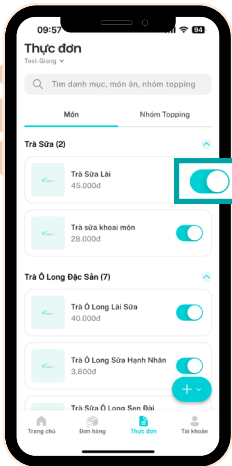


2

Chọn **"Xóa"** để xóa món ăn khỏi thực đơn

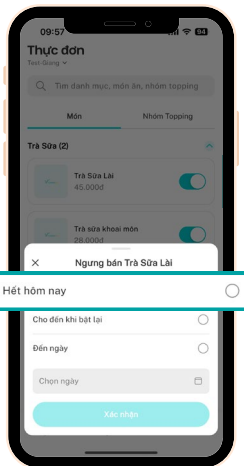


4.5 DỪNG/TẠM DỪNG BÁN MÓN ĂN



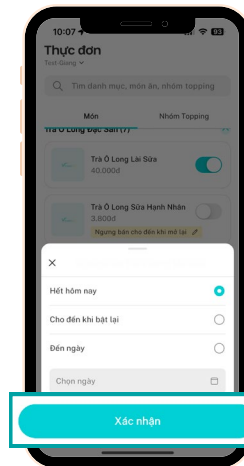
1

Chọn công tắc ở món ăn muốn Dừng bán



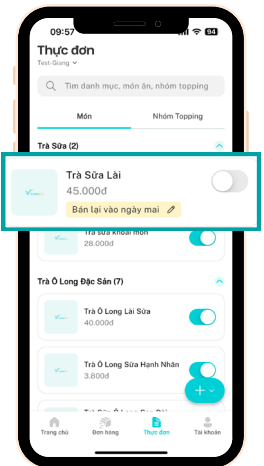
2

Thiết lập thời gian dừng bán



3

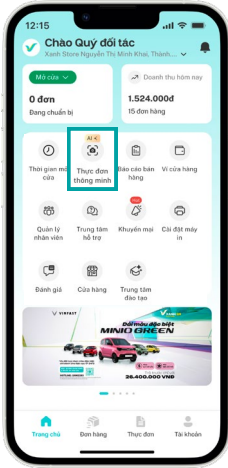
Xác nhận để chính thức ngừng bán



4

Món ăn đã được chuyển thành Dừng bán

4.6 THIẾT LẬP THỰC ĐƠN THÔNG MINH



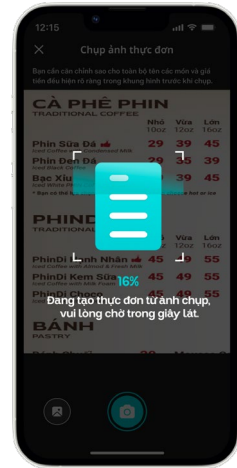
1

Chọn “Thực đơn thông minh”



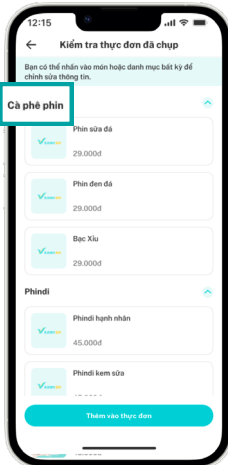
2

Chụp ảnh toàn bộ thực đơn trong 1 bức ảnh



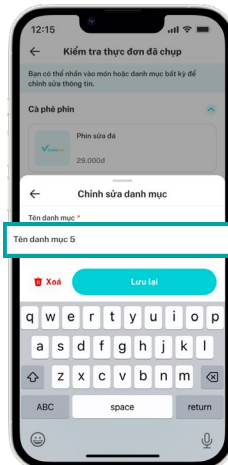
3

Hệ thống AI sẽ tự động phân tích hình ảnh và tạo thực đơn từ ảnh chụp



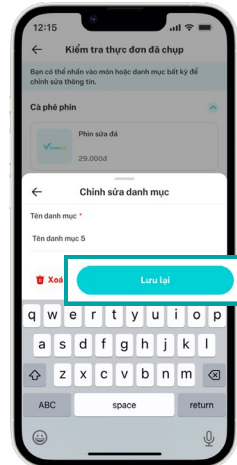
4

Chọn danh mục để thay đổi tên



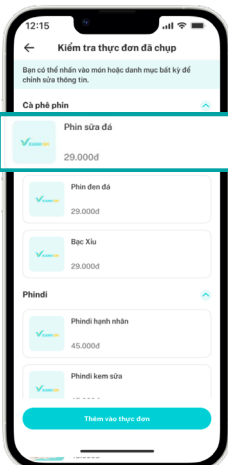
5

Nhập Tên danh mục



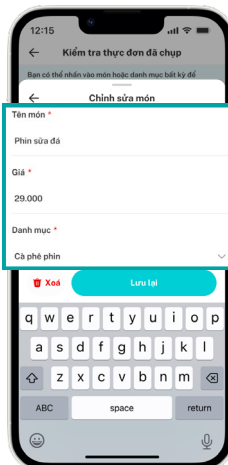
6

Chọn “Lưu lại”



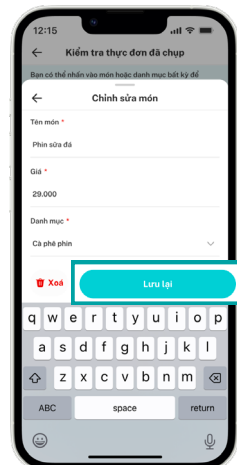
7

Chọn tên món ăn để thay đổi Tên, Giá, Danh mục món ăn



8

Chỉnh sửa thông tin món ăn

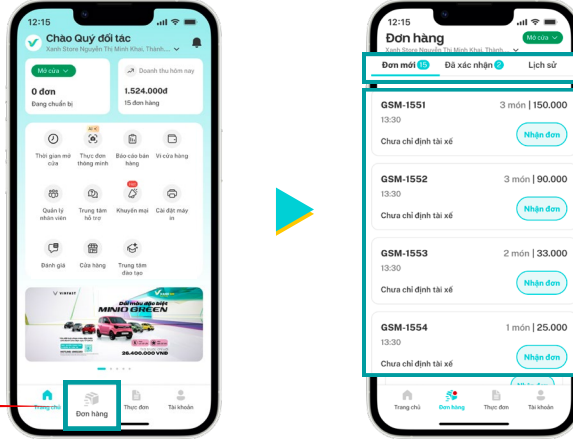


9

Chọn “Lưu lại”

5 CÁC VẤN ĐỀ VỀ ĐƠN HÀNG

Truy cập vào mục Đơn hàng để xem trạng thái: Đơn mới, Đã xác nhận, Lịch sử.



Các trang con thể hiện các trạng thái đơn hàng:

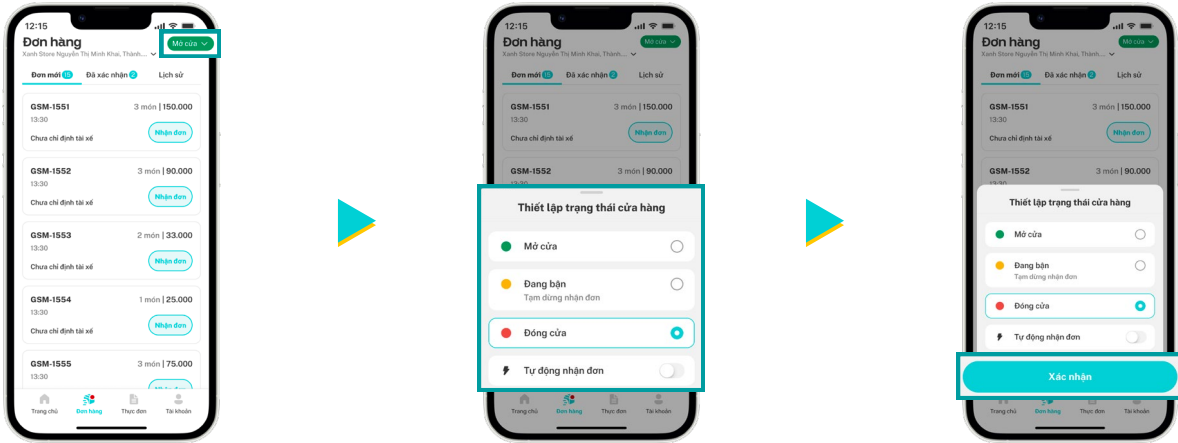
- **Đơn mới:** Các đơn hàng chưa được nhận
- **Đã xác nhận:** Các đơn hàng đã nhận và đang thực hiện
- **Lịch sử:** Các đơn hàng đã giao cho tài xế thành công

Thông tin từng đơn hàng

Chọn "Đơn hàng" tại màn hình trang chủ



5.1 TÙY CHỌN NHẬN ĐƠN TÙY CHỌN TRẠNG THÁI NHẬN ĐƠN



Chọn nút trạng thái cửa hàng **Mở cửa**



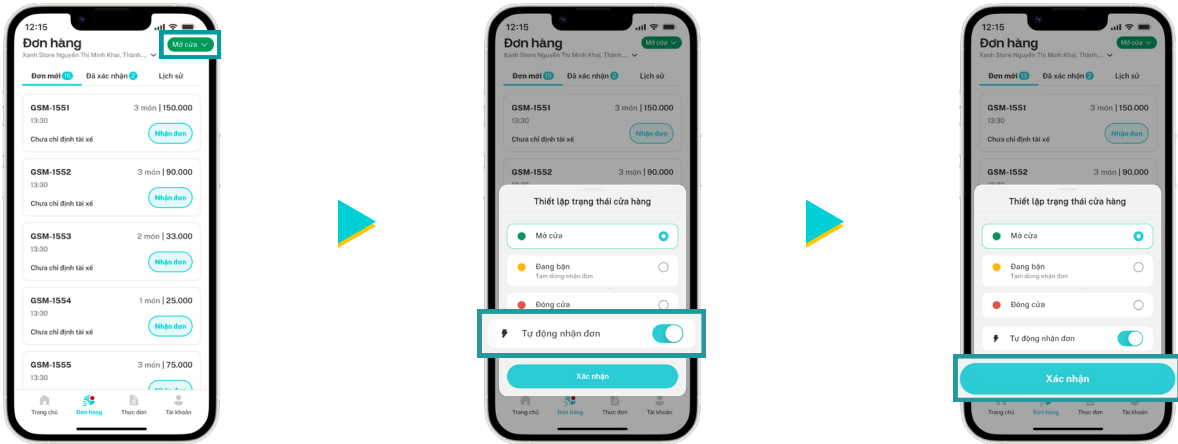
Chọn trạng thái muốn chuyển đổi



Chọn "Xác nhận"

NHẬN ĐƠN HÀNG TỰ ĐỘNG

Tính năng "Tự động nhận đơn" giúp quán xử lý đơn hàng nhanh chóng và hiệu quả, đặc biệt trong giờ cao điểm.



Chọn nút trạng thái cửa hàng **Mở cửa**



Bật công tắc để tự động nhận đơn

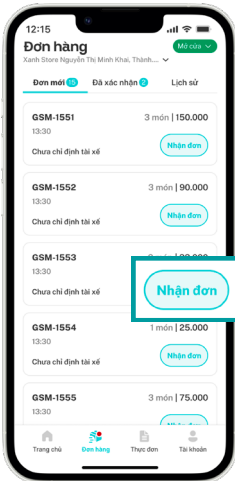


Chọn "Xác nhận"

Lưu ý: Khi bật Tự động nhận đơn: Đơn mới sẽ tự động chuyển sang mục "Đã xác nhận" và không thể hủy đơn sau đó. Khi tắt Tự động nhận đơn: Đơn mới sẽ hiển thị tại mục "Đơn Mới"; cần chọn "Nhận đơn" để chuyển sang "Đã xác nhận"

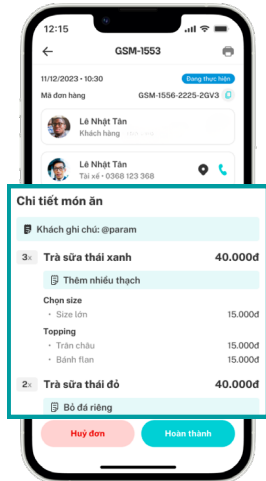
NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG

Nếu cửa hàng không bật Tự động nhận đơn. Các đơn hàng sẽ được chuyển vào trang Đơn Mới → Chi tiết đơn hàng: chọn Nhận đơn để nhận đơn hàng



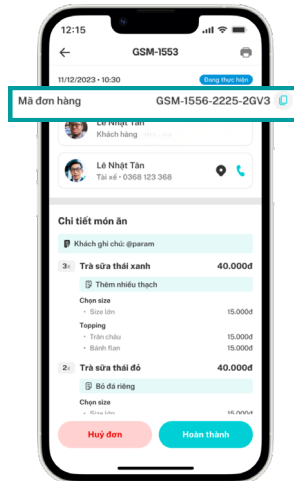
1

Chọn “Nhận đơn”



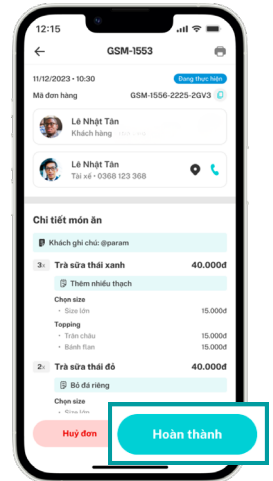
2

Chuẩn bị các món ăn trong đơn



3

Khi hoàn tất món ăn, đọc mã đơn cho tài xế đến nhận



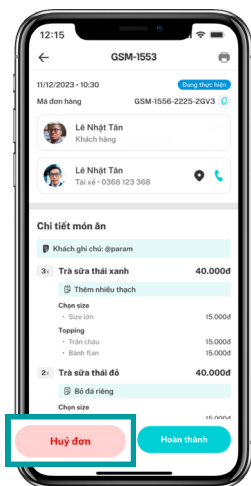
4

Chỉ chọn “Hoàn thành” sau khi đã giao thành công cho tài xế.

Lưu ý:

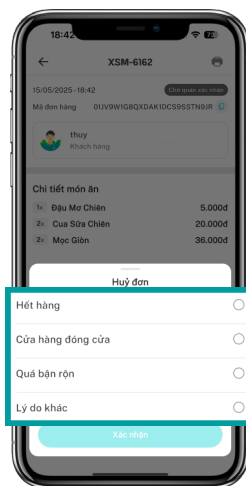
- Quý đối tác bắt buộc phải xác Nhận đơn thì mới được phân bổ tài xế
- Những đơn hàng được xác nhận sẽ được chuyển sang mục Đã xác nhận

5.2 HỦY ĐƠN HÀNG



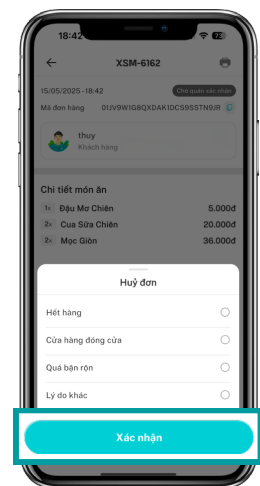
1

Chọn “Hủy đơn”



2

Chọn lí do hủy



3

Chọn “Xác nhận”

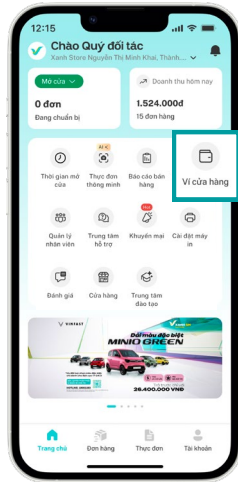
Lưu ý:

- Các đơn hàng cài đặt nhận hàng tự động sẽ không thể tự hủy đơn, quý đối tác vui lòng liên hệ tổng đài 024 7123 9999 để được hỗ trợ.

6 THANH TOÁN VÀ ĐỐI SOÁT

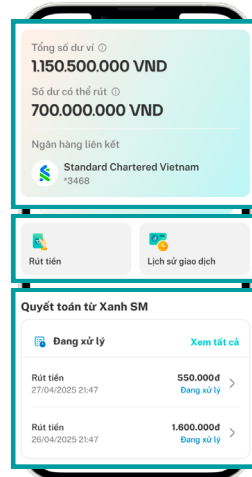
6.1 RÚT TIỀN VỀ VÍ

RÚT TIỀN CỬA HÀNG ĐƠN LẺ



1

Tại màn hình trang chủ
→ Chọn “Ví cửa hàng”



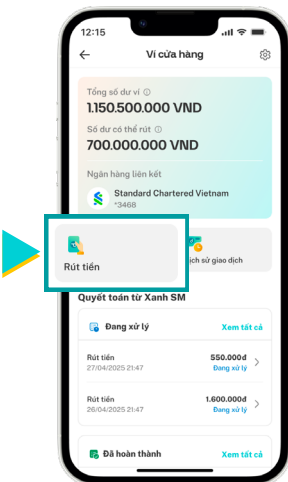
2

Tại màn hình
“Ví cửa hàng”

- **Tổng số dư ví:** Tổng tiền bán đến hiện tại
- **Số dư có thể rút:** Số tiền rút được (tính đến hôm qua)
- **Ngân hàng liên kết:** Tiền sẽ chuyển vào tài khoản này

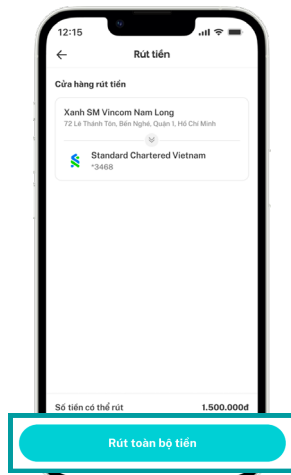
“Rút tiền” và xem “Lịch sử giao dịch” tại đây

Các giao dịch đang được xử lý



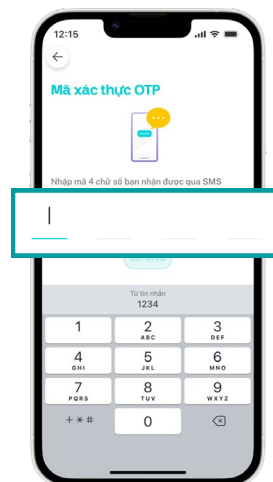
3

Chọn “Rút tiền”



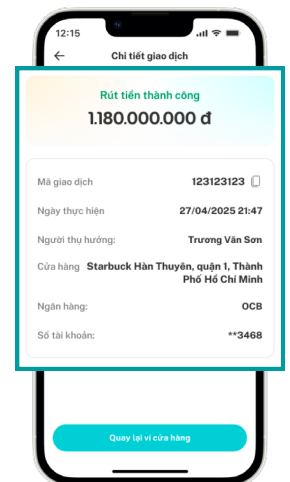
4

Chọn “Rút toàn bộ tiền” để rút toàn bộ số tiền trong ví



5

Nhập mã OTP



6

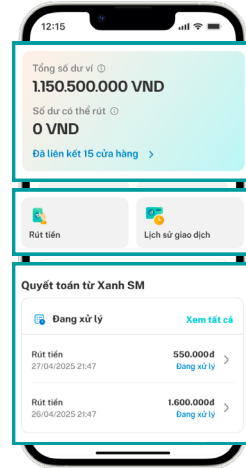
Kiểm tra lại thông tin rút tiền

RÚT TIỀN VÍ LIÊN KẾT NHIỀU CỬA HÀNG



1

Tại màn hình trang chủ
→ Chọn “Ví cửa hàng”



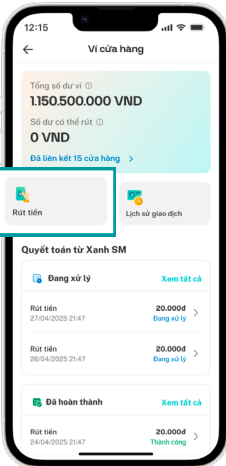
2

Tại màn hình
“Ví cửa hàng”

- Tổng số dư ví: Tổng tiền bán đến hiện tại (tất cả cửa hàng)
- Số dư có thể rút: Số tiền rút được (tính đến hôm qua)
- Danh sách cửa hàng đã liên kết

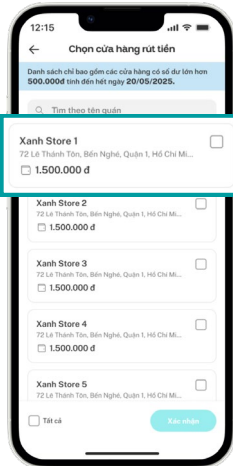
“Rút tiền” và xem “Lịch sử giao dịch” tại đây

Các giao dịch đang được xử lý



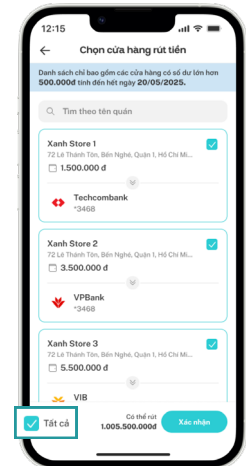
3

Chọn “Rút tiền”



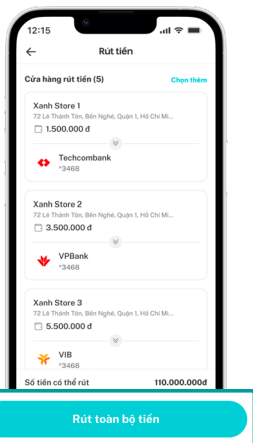
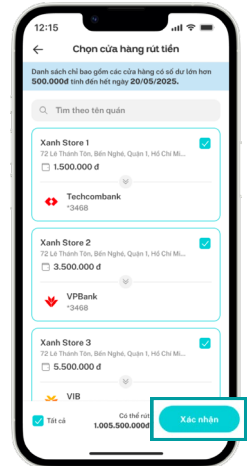
4

Chọn từng cửa hàng hoặc “Tất cả” để rút tiền



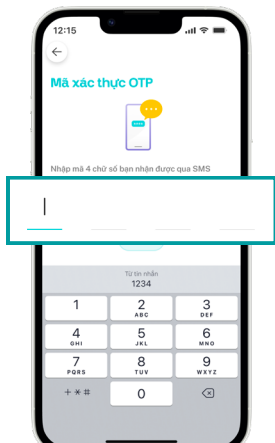
5

Chọn “Xác nhận” để tiếp tục



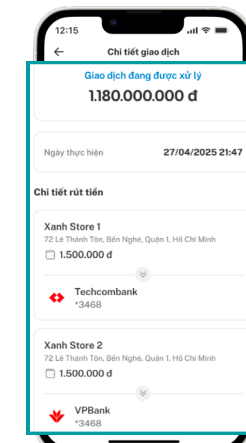
6

Chọn “Rút toàn bộ tiền”



7

Nhập Mã OTP



8

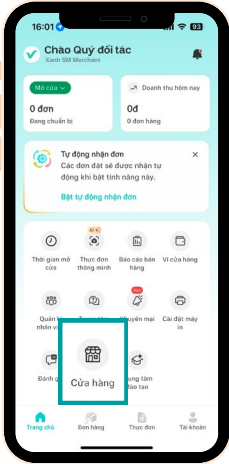
Kiểm tra lại thông tin rút tiền

Lưu ý:

- Nhà hàng phải rút toàn bộ dư khả dụng tính đến hết ngày D-1.
- Rút tối đa 1 lần mỗi ngày
- Số tiền rút tối thiểu là: 10.000đ/lần rút.
- Thời gian tiền về ví: vào ngày làm việc kế tiếp sau khi rút, không bao gồm Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày Lễ/Tết, do phụ thuộc thời gian xử lý của ngân hàng hoặc giao dịch lỗi.

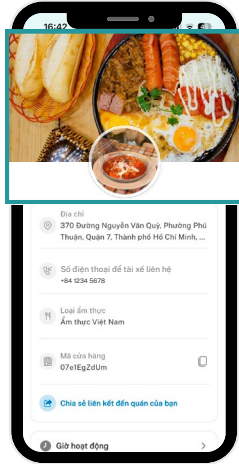
7 TRANG TRÍ QUẢN

7.1 CẬP NHẬT HÌNH ẢNH BÌA/ẢNH ĐẠI DIỆN CỦA QUẢN



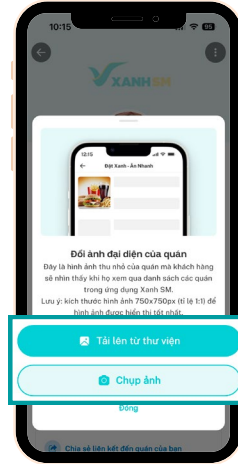
1

Chọn “Cửa hàng”



2

Chọn Ảnh bìa hoặc Ảnh đại diện muốn thay đổi



3

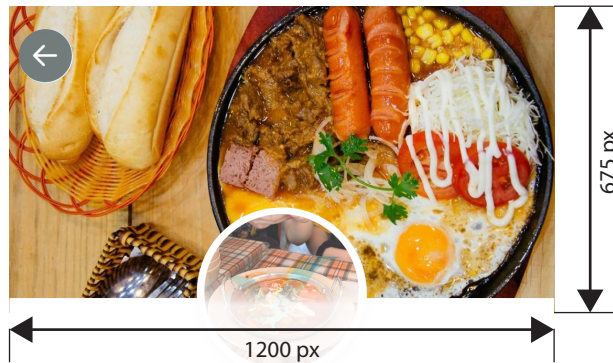
Chọn ảnh tải lên từ thư viện hoặc chụp ảnh



4

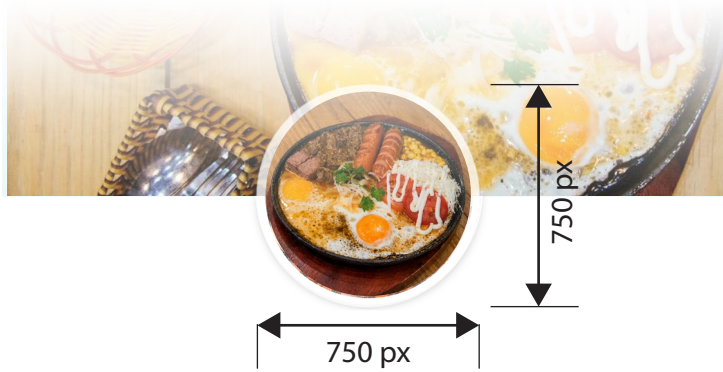
Căn chỉnh ảnh phù hợp → Chọn Xong

7.2 TIÊU CHUẨN HÌNH ẢNH YÊU CẦU ẢNH BÌA



KÍCH THƯỚC ẢNH	✔ 1200 x 675 pixel – Tỷ lệ 16:9
DUNG LƯỢNG TỐI ĐA	✔ 500 KB
ĐỘ PHÂN GIẢI	✔ 72 px/inch
ĐỊNH DẠNG	✔ JPG hoặc PNG
SỐ LƯỢNG	✔ 1 hình
NỘI DUNG HÌNH ẢNH BÌA	✔ Ảnh phải phù hợp, được chụp trong vòng 30 ngày gần nhất.
	✔ Không được chứa tên hoặc logo của bất kỳ thương hiệu nào.
	✔ Ưu tiên sử dụng hình ảnh có bản quyền trong kho do Green SM cung cấp.

YÊU CẦU ẢNH ĐẠI DIỆN



KÍCH THƯỚC ẢNH	✔ 750 x 750 pixel – Tỷ lệ 1:1
DUNG LƯỢNG TỐI ĐA	✔ 500 KB
ĐỘ PHÂN GIẢI	✔ 72 px/inch
ĐỊNH DẠNG	✔ JPG hoặc PNG
SỐ LƯỢNG	✔ 1 hình
NỘI DUNG HÌNH ẢNH ĐẠI DIỆN	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Ảnh phải phù hợp, được chụp trong vòng 30 ngày gần nhất. ✔ Hình ảnh cần liên quan đến sản phẩm đang bán. ✔ Không được chứa tên hoặc logo của bất kỳ thương hiệu nào. ✔ Ưu tiên sử dụng hình ảnh có bản quyền trong kho do Green SM cung cấp.

7.3 YÊU CẦU TÊN CỬA HÀNG

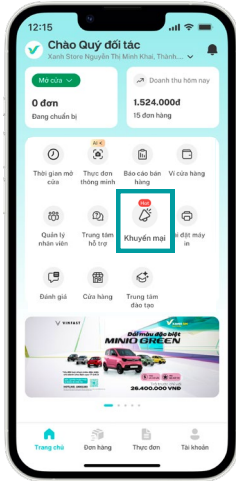
Giới hạn **225** ký tự

Tên quán phải được đặt theo thứ tự:

[Món đặc trưng của quán + Tên quán] – [Địa chỉ]

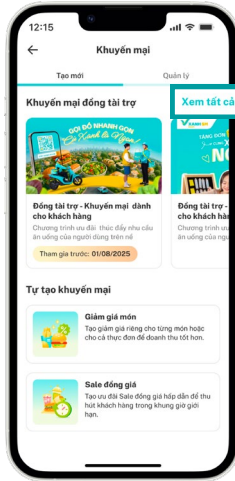
8 KHUYẾN MẠI

8.1 CHƯƠNG TRÌNH ĐỒNG TÀI TRỢ



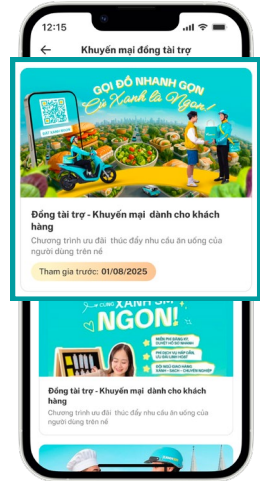
1

Chọn “Khuyến mại”



2

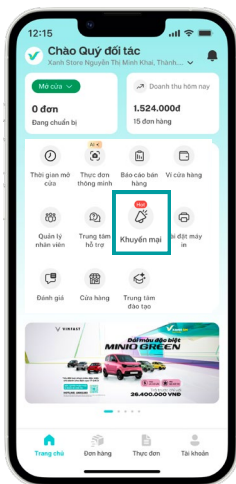
Chọn “Xem tất cả” để xem các chương trình đang hoạt động



3

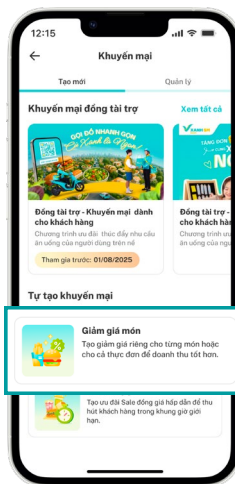
Chọn chương trình bạn muốn xem thông tin

8.2 TỰ TẠO CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MẠI GIẢM GIÁ MÓN (KHUYẾN MẠI GẠCH GIÁ):



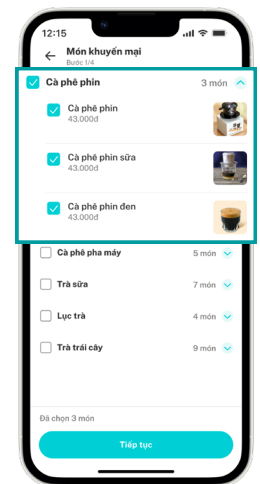
1

Chọn “Khuyến mại”



2

Chọn “Giảm giá món” tại mục “Tạo mới”



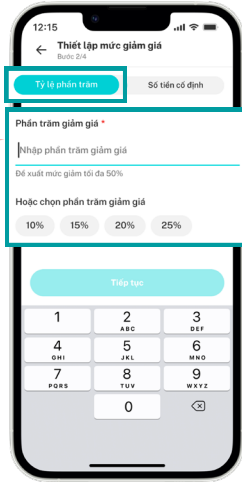
3

Chọn các món muốn áp dụng giảm giá

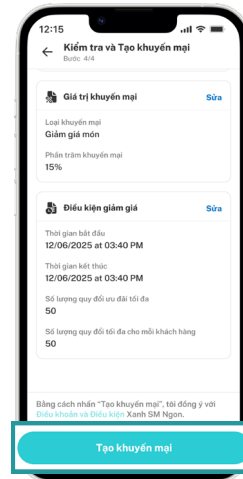
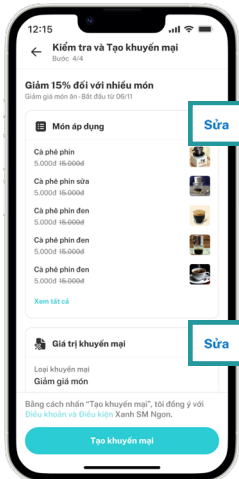
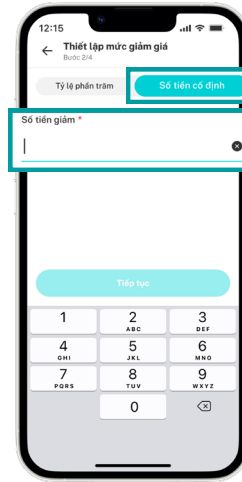
Thiết lập mức giá giảm theo tỷ lệ phần trăm

Thiết lập mức giá giảm theo số tiền cố định

Giá món ăn sẽ được giảm theo số % được nhập vào



Giá món ăn sẽ được giảm theo số tiền được nhập vào



5

Kiểm tra thông tin
Chọn “Sửa” nếu cần chỉnh lại

6

Chọn “Tạo khuyến mại”
để tạo chương trình

Lưu ý:

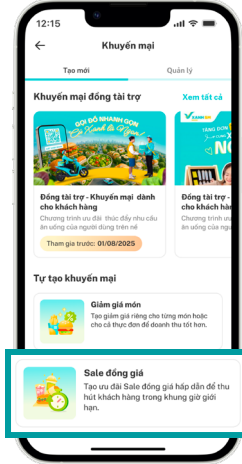
Không giảm quá tối đa 50% giá món,
đối với trường hợp giảm nhiều món thì không giảm tối đa quá 50% giá món thấp nhất

KHUYẾN MẠI SALE ĐỒNG GIÁ:



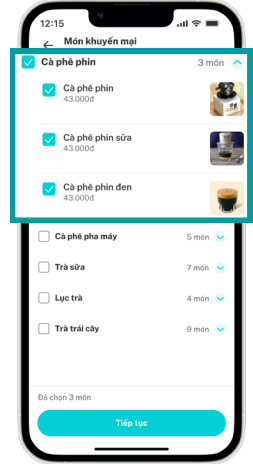
1

Chọn “Khuyến mại”



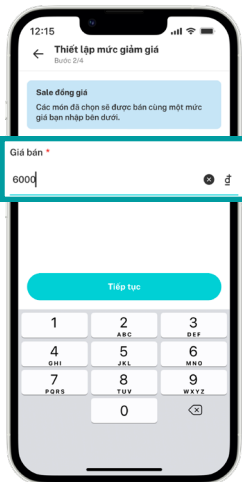
2

Chọn “Sale đồng giá”
tại mục “Tạo mới”



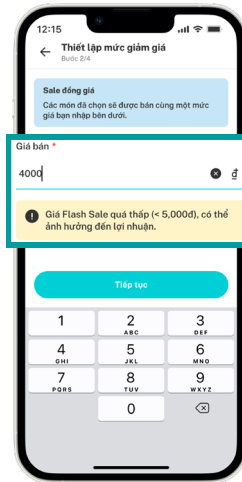
3

Chọn các món muốn
áp dụng giảm giá

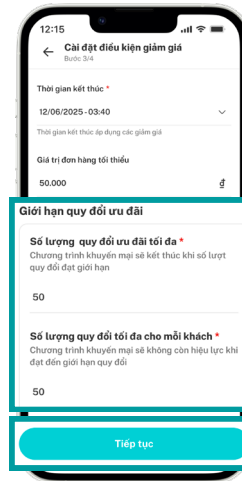
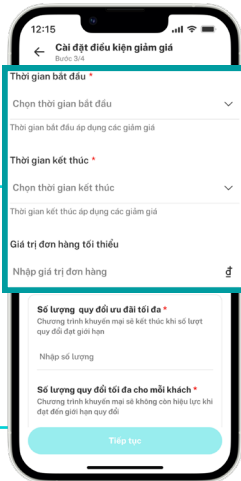


4

Thiết lập mức giá

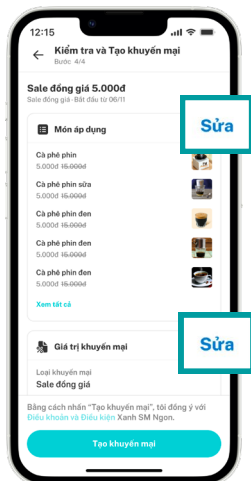


!
Khi nhập giá bán quá
thấp (< 5,000đ) có
thể sẽ ảnh hưởng
đến doanh thu và lợi
nhuận của cửa hàng



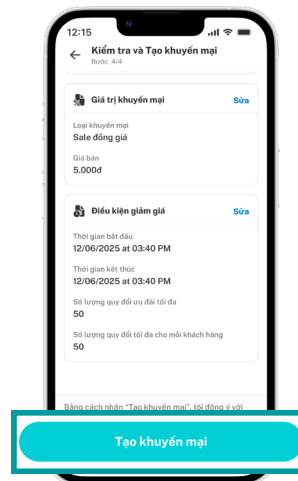
5

Cài đặt thời gian, giá trị đơn hàng tối thiểu và điều kiện giảm giá
Sau đó chọn “Tiếp tục”



6

Kiểm tra thông tin
Chọn “Sửa” nếu cần chỉnh lại



7

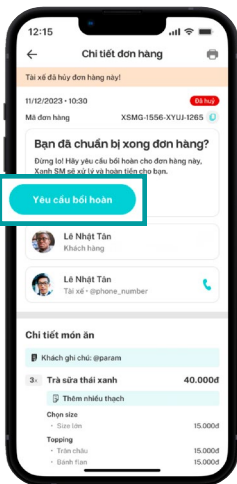
Chọn “Tạo khuyến mại”
để tạo chương trình

III QUY TRÌNH BỒI HOÀN



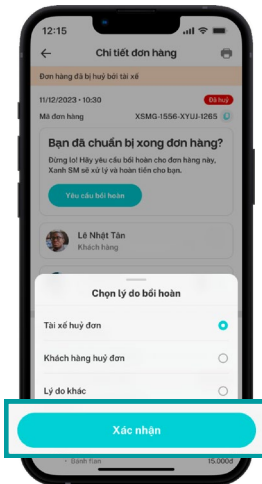
Green SM Food hỗ trợ bồi hoàn cho các đơn hàng bị hủy nếu Quý Đối tác Nhà hàng đáp ứng đầy đủ điều kiện và thực hiện đúng quy trình dưới đây. Vui lòng đọc kỹ để đảm bảo quyền lợi.

1 THAO TÁC BỒI HOÀN



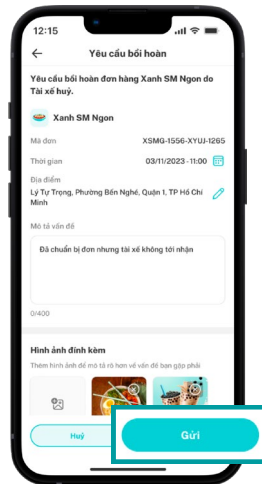
1

Tại chi tiết đơn hàng bị hủy → Chọn “**Yêu cầu bồi hoàn**”



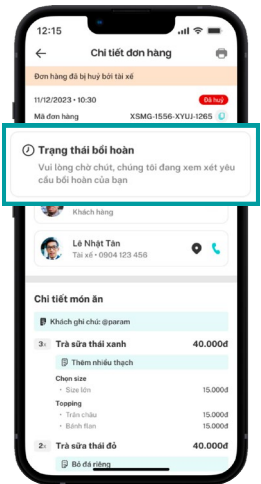
2

Chọn lý do bồi hoàn → Chọn “**Xác nhận**”



3

Nhập thông tin và đính kèm hình ảnh → Chọn “**Gửi**”



4

Hệ thống đang xem xét yêu cầu bồi hoàn

2 THỜI GIAN GỬI YÊU CẦU BỒI HOÀN



Yêu cầu bồi hoàn **cần được gửi trong 24 giờ** kể từ khi đơn hàng bị huỷ.

3 LÝ DO HỦY ĐƠN HỢP LỆ



Khách hàng
hủy đơn



Lỗi hệ thống của
Green SM Food



Không có tài xế
nhận đơn

4 TRẠNG THÁI ĐƠN HÀNG TRƯỚC KHI HỦY

Nhà hàng chỉ được hỗ trợ bồi hoàn khi đơn hàng đáp ứng các điều kiện:



1

Thời gian chuẩn bị món
không vượt quá 30 phút
(đối với đơn có tài xế)



2

Quán đã **xác nhận đơn** và
chuẩn bị xong món



3

Cung cấp **đúng mã đơn**
hàng bị huỷ

5 HÌNH ẢNH & HÓA ĐƠN CẦN CUNG CẤP



Hình ảnh món ăn đã chuẩn bị và **hóa đơn in**
(thời gian in trước thời điểm hủy)

Hình ảnh cần rõ nét, thể hiện món ăn còn nguyên
trạng (mở hộp/túi/bao bì khi chụp)

6 LƯU Ý QUAN TRỌNG



Trường hợp khách hàng hủy:

- Tối đa 1 đơn/ngày/quán
- Giá trị bồi hoàn tối đa 500.000đ/đơn (hạn mức theo doanh thu/thứ tự đơn)



Nếu cần bổ sung thông tin:

- Chỉ áp dụng 1 lần/đơn trong vòng 24h kể từ khi Green SM yêu cầu
- Giá trị bồi hoàn = Giá trị đơn hàng – Phí dịch vụ – Chi phí khuyến mãi của Nhà Hàng (nếu có)

7 KẾT QUẢ BỒI HOÀN



Đủ điều kiện: Tiền bồi hoàn sẽ
được chuyển vào Ví cửa hàng trên
ứng dụng



Không đủ điều kiện: Green SM
Food sẽ thông báo lý do

Xem thêm chi tiết tại trang tiếp theo

HƯỚNG DẪN BỒI HOÀN ĐƠN HÀNG HỦY DÀNH CHO NHÀ HÀNG

Green SM Food hỗ trợ bồi hoàn đơn hàng hủy nếu Quý Nhà Hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện và thực hiện đúng quy trình dưới đây. Vui lòng đọc kỹ để đảm bảo quyền lợi:



THỜI GIAN GỬI YÊU CẦU BỒI HOÀN

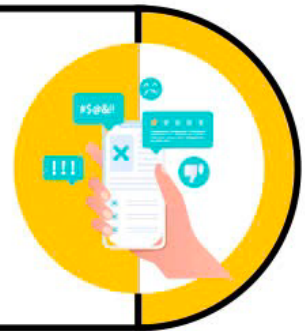
Yêu cầu bồi hoàn được gửi trong vòng 24 giờ kể từ khi đơn hủy

LÝ DO HỦY ĐƠN

- Khách hàng hủy
- Lỗi hệ thống của Green SM Food
- Không có tài xế nhận đơn

TRẠNG THÁI ĐƠN HÀNG (TRƯỚC KHI HỦY)

- Thời gian chuẩn bị món ăn không vượt quá 30 phút (đối với đơn có tài xế)
- Quán đã xác nhận đơn hàng và đã chuẩn bị xong món
- Cung cấp chính xác mã đơn hàng hủy



HÌNH ẢNH VÀ HÓA ĐƠN

- Nhà hàng cung cấp hình ảnh món ăn đã chuẩn bị và hóa đơn in (thời gian in trước thời điểm đơn hủy).
- Hình ảnh cần rõ nét, thể hiện hiện trạng món ăn (mở hết hộp/túi/bao bì khi chụp).

LƯU Ý

- Đối với đơn hủy do Khách hàng: Tối đa 1 đơn/ngày và Giá trị bồi hoàn tối đa 500.000 VNĐ/đơn (hạn mức tháng tùy thuộc doanh thu/số đơn)
- Trong trường hợp cần bổ sung thông tin: áp dụng 1 lần/đơn trong vòng 24h kể từ khi Green SM gửi yêu cầu
- Giá trị bồi hoàn = giá trị đơn hàng - Phí dịch vụ - Chi phí thực hiện khuyến mãi của Nhà hàng (nếu có)



- Nếu thỏa các điều kiện trên, Đối tác vui lòng gửi yêu cầu trong mục **"Hỗ trợ đơn hàng"** trên ứng dụng
- Cần gửi yêu cầu trong vòng 24h kể từ khi đơn hàng bị hủy

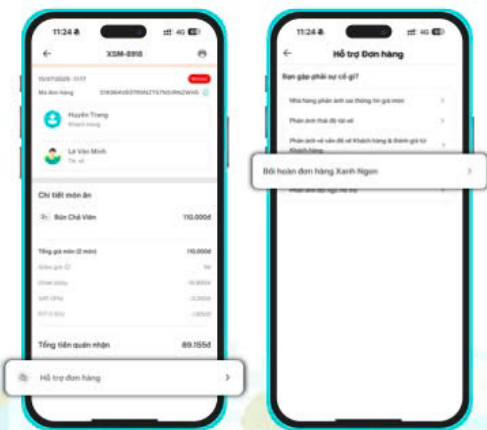
KẾT QUẢ BỒI HOÀN

- Đủ điều kiện: Tiền bồi hoàn chuyển vào Ví cửa hàng trên ứng dụng
- Không đủ điều kiện: Green SM Food thông báo kết quả trong 24 giờ làm việc

LIÊN HỆ HỖ TRỢ

024 71 23 9999

support.vn@greensm.com



IV CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP



1 Doanh thu được tính như thế nào?

- ✓ Doanh thu được tính dựa trên tổng giá trị đơn hàng mà Khách hàng đặt qua nền tảng, sau khi trừ đi các khoản chi phí liên quan như chiết khấu hoa hồng, thuế VAT, phí quảng cáo (nếu có), và các khuyến mãi mà nhà hàng áp dụng.

2 Tôi có thể xem báo cáo doanh thu ở đâu?

- ✓ Quán có thể xem doanh thu bằng 02 cách:
 - **Ứng dụng Green SM Merchant:** Lựa chọn thời gian muốn xem doanh thu
 - **Website Green SM Merchant Portal** (chỉ dành riêng cho chủ quán): Lựa chọn thời gian muốn xem doanh thu.



Truy cập tại: merchant.greensm.com

3 Tôi muốn thay đổi địa chỉ quán

- ✓ Trung tâm hỗ trợ ☹ Tài khoản & Ứng dụng ☹ Nhà hàng cần hỗ trợ thay đổi địa chỉ, điểm ghim quán ☹ Nhập địa chỉ mới và chọn lại vị trí trực tiếp trên bản đồ ☹ Gửi

Tất cả các yêu cầu cần hỗ trợ/cập nhật (địa chỉ, ảnh...) sẽ được hệ thống xét duyệt trước khi cập nhật trên ứng dụng.

4 Có quy định gì về hình ảnh món ăn không?



Tiêu chuẩn hình ảnh món ăn:

- **Loại hình ảnh:** Ảnh thật 100%, chụp món ăn thật
- **Phong cách:** Tối giản – hiện đại – sạch sẽ
- **Màu món ăn:** Tươi ngon, bóng, mọng
- **Cover:** Tỷ lệ 1:1
- **Image size:** 1200x1200 px
- **Resolution:** 72 px/inch
- **Max size:** < 2MB
- **Định dạng:** JPG
- **Số lượng hình:** 4 hình
- Nếu chưa có ảnh phù hợp, được dùng ảnh minh họa trong tối đa 30 ngày. Hình minh họa phải liên quan đến sản phẩm đang bán, không được chứa tên & logo của bất kì thương hiệu nào ưu tiên dùng hình có bản quyền trong kho Green SM cung cấp.

5 Tôi có thể dùng nhiều thiết bị để nhận đơn không?



Mỗi tài khoản chỉ đăng nhập được trên 1 thiết bị. Quý Đối tác có thể tạo thêm tài khoản nhân viên để đăng nhập.

6 Khi có khách hàng phàn nàn/ đánh giá sai sự thật thì sao?



Quý đối tác vui lòng liên hệ Bộ phận Chăm sóc Khách hàng để được hỗ trợ:

- Trung tâm hỗ trợ trên ứng dụng Green SM Merchant (kèm bằng chứng)
- Hotline: 024 7123 9999
- Email hỗ trợ: support.vn@greensm.com (kèm bằng chứng)

7 Vì sao tiền chưa về ví?



Quý Đối tác vui lòng chủ động kiểm tra biến động số dư trong tài khoản ngân hàng.

Thông thường, tiền sẽ được chuyển về tài khoản trong vòng 24 giờ (trừ khi có lỗi phát sinh).

Trường hợp rút tiền vào Thứ sáu, Thứ bảy hoặc Chủ nhật, tiền sẽ được chuyển chậm nhất vào Thứ Hai tuần kế tiếp.

8

Tôi muốn gỡ bỏ
đánh giá không
chính xác/ không tốt



Trong trường hợp đơn hàng nhận được đánh giá chưa tốt, Nhà hàng nên chủ động phản hồi trực tiếp dưới phần bình luận để:

- Giải thích rõ ràng, thiện chí về sự cố (nếu có);
- Gửi lời xin lỗi và cảm ơn khách hàng đã góp ý;
- Đưa ra hướng khắc phục hoặc cam kết cải thiện trải nghiệm.

Mục tiêu: giúp khách hàng hiểu rõ hơn tình huống, giảm cảm xúc tiêu cực, và nâng cao uy tín thương hiệu một cách tự nhiên.

Chỉ trong trường hợp đánh giá sai sự thật, vi phạm quy định (nội dung bịa đặt, ngôn từ không phù hợp, spam...) thì Nhà hàng mới gửi yêu cầu gỡ qua ứng dụng Green SM Merchant (Trung tâm hỗ trợ) theo quy trình hỗ trợ của Green SM Food.

V PHỤ LỤC



Hotline 24/7:
024 7123 9999

- Cần hỗ trợ gấp các vấn đề liên quan tới Ứng dụng lỗi, hủy đơn, sự cố khi vận hành.
- Thích hợp cho các tình huống khẩn cấp, cần phản hồi ngay lập tức.



Email CSKH:
support.vn@greensm.com

- Cần gửi file, hình ảnh, chứng từ hoặc có yêu cầu chi tiết hơn?
- Phù hợp với các nội dung chuyên sâu, cần văn bản phản hồi chính thức.



**Trung tâm hỗ trợ trên ứng dụng
Green SM Merchant**

Vào ứng dụng @ Trung tâm hỗ trợ
@ chọn nhóm vấn đề @ gửi yêu cầu.

- Cần kiểm tra thông tin đơn hàng, cập nhật tài khoản, chỉnh sửa hồ sơ.
- Hệ thống sẽ phản hồi theo quy trình minh bạch và có mã theo dõi.



Group Facebook:
**Cộng đồng Đối tác Nhà hàng
Green SM Food (Chính thức)**

- Cần cập nhật các thông báo mới nhất, hỗ trợ các vấn đề về vận hành.
- Phù hợp để chủ động tìm hiểu thông tin, các nội dung chuyên sâu cần có hình ảnh/ clip minh họa.



Cảm ơn!

