

MỤC LỤC

I.	MỤC ĐÍCH	2
II.	PHẠM VI ÁP DỤNG	2
III.	ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT	2
IV.	TÀI LIỆU LIÊN QUAN	2
V.	NỘI DUNG.....	3
	A. QUY TRÌNH BÁN HÀNG	3
	B. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI.....	7
	C. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ IP	10
	D. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN TRÊN HỢP ĐỒNG.....	12
	E. QUY TRÌNH THAY ĐỔI GÓI DỊCH VỤ.....	14
	F. QUY TRÌNH DI DỜI ĐỊA CHỈ LẮP ĐẶT	16
	G. QUY TRÌNH NGỪNG/ HỦY DỊCH VỤ	19
	H. QUY TRÌNH KHÔI PHỤC DỊCH VỤ	24
	I. QUY TRÌNH QUAY VÒNG TRẢ TRƯỚC.....	26
VI.	BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM.....	28

I. MỤC ĐÍCH

- Mô tả quá trình phối hợp giữa các bộ phận, trung tâm, phòng ban... nhằm cung cấp dịch vụ viễn thông FTTH của Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho tất cả các đơn vị (các Khối KD, TT DVKH, Trung Tâm Kỹ thuật Chi nhánh...) thuộc Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC và các đối tác, nhà thầu, đại lý bán hàng tham gia vào quá trình cung cấp dịch FTTH cho khách hàng.

III. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

BBNT	Biên bản nghiệm thu
HĐ	Hợp đồng
KH	Khách hàng
Nhà thầu	Là nhà thầu thi công kéo cáp quang cho các hạng mục cáp gốc, cáp phối, cáp thuê bao
NVKD	Nhân viên kinh doanh
TTKD	Trung tâm Kinh doanh
TT.KTCN	Trung Tâm Kỹ thuật Chi nhánh
BB	Biên bản
P.TKDV TN	Phòng Triển khai Dịch vụ Trong nước
P.TK KH	Phòng Triển khai Khách hàng
P.QLHT	Phòng Quản lý Hạ tầng
QLCN	Nhóm Quản lý Công Nợ
P.QLC&CN	Phòng Quản Lý Cước và Công Nợ
DVKH	Trung tâm Dịch vụ Khách hàng
CSS	Nhóm Hỗ trợ Kinh Doanh
P. NV-DVKH	Phòng Nghiệp vụ thuộc Trung Tâm DVKH
P.HT-CSKH	Phòng Hỗ trợ và Chăm sóc Khách hàng thuộc Trung Tâm DVKH
cSOC	Trung Tâm Điều Hành Dịch Vụ Khách Hàng

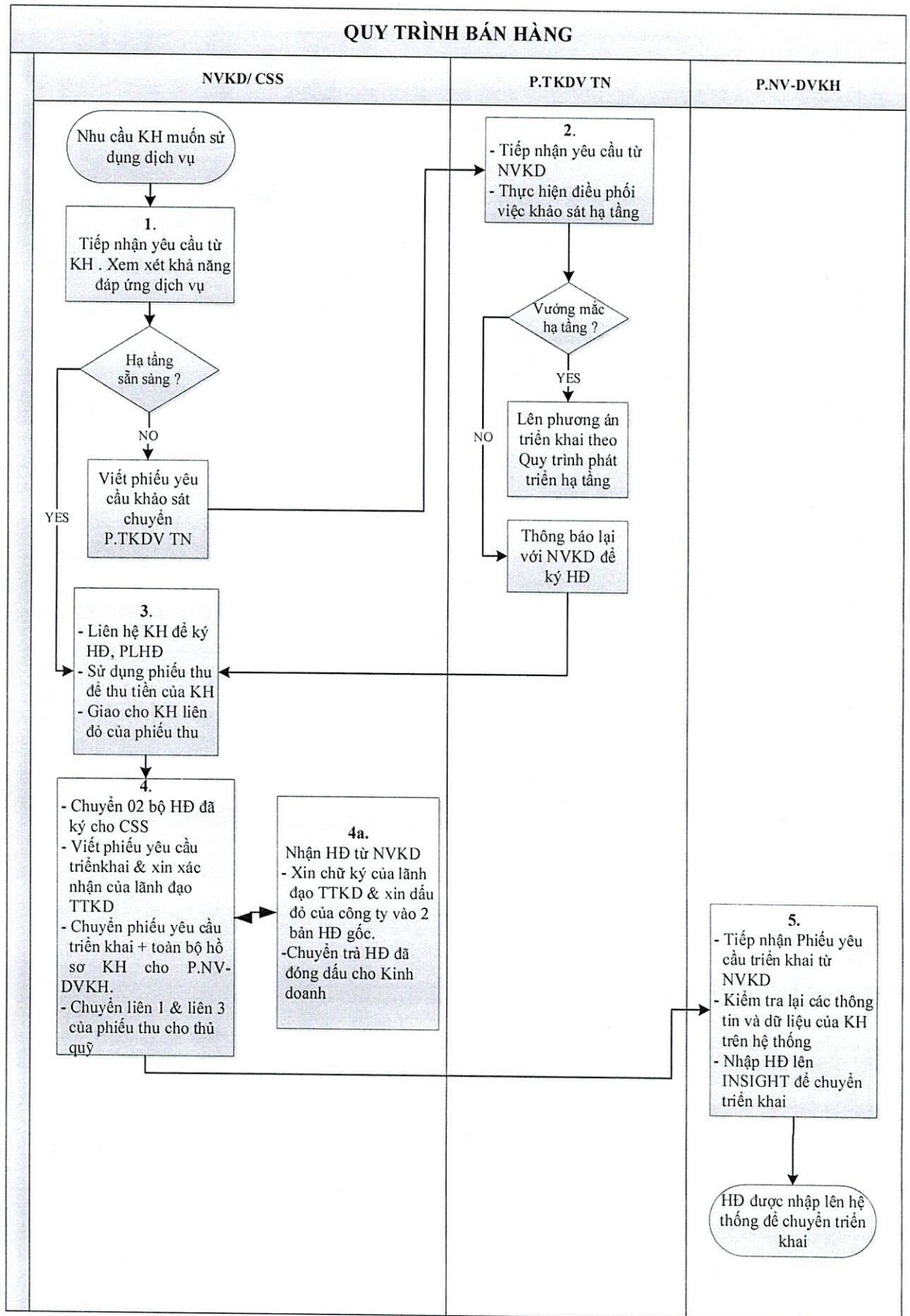
IV. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- 002-QT: Quy trình Phát triển Hạ tầng.
- 006-QĐ: Quy định Kiểm tra thông tin khách hàng và hợp đồng.
- 001-HD: Hướng dẫn khai báo dịch vụ tại NOC.
- 002-HD: Hướng dẫn khai báo dịch vụ tại nhà KH.

V. NỘI DUNG

A. QUY TRÌNH BÁN HÀNG

1. Lưu đồ:



2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	Đơn vị thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	NVKD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ KH, trao đổi để nắm rõ nhu cầu của KH - Xem xét khả năng đáp ứng dịch vụ qua database của CMC. <ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp hạ tầng sẵn sàng => Chuyển bước 3 • Trường hợp chưa chắc chắn có hạ tầng => Viết phiếu yêu cầu khảo sát chuyển sang P.TKDV TN 	Ngay khi nhận được yêu cầu	007-BM: Phiếu yêu cầu khảo sát dịch vụ
2	P.TKDV TN	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ NVKD - Thực hiện điều phối việc khảo sát hạ tầng <ul style="list-style-type: none"> • Nếu không có vướng mắc về hạ tầng: thông báo lại với NVKD để kí hợp đồng với KH. • Nếu vướng mắc hạ tầng => Lên phương án triển khai theo Quy trình phát triển hạ tầng (002-QT). 	Phản hồi thông tin kết quả khảo sát chậm nhất sau 1 ngày làm việc đối với hạ tầng CMC kể từ khi nhận được yêu cầu	002-QT: Quy trình phát triển hạ tầng
3	NVKD	<ul style="list-style-type: none"> - Chuẩn bị hồ sơ để ký hợp đồng với KH gồm: <ul style="list-style-type: none"> • HĐ, PLHĐ theo đúng mẫu quy định. • Số hợp đồng (từ admin sale). • Ba liên phiếu thu (Từ thủ quỹ) - Liên hệ KH để ký HĐ, PLHĐ. - Khuyến khích KH thanh toán theo phương thức chuyển khoản. - Trong trường hợp KH thanh toán tiền mặt: Sử dụng phiếu thu để thu tiền khách hàng theo đúng chính sách của công ty. Giao cho KH liên đồ của phiếu thu. 		

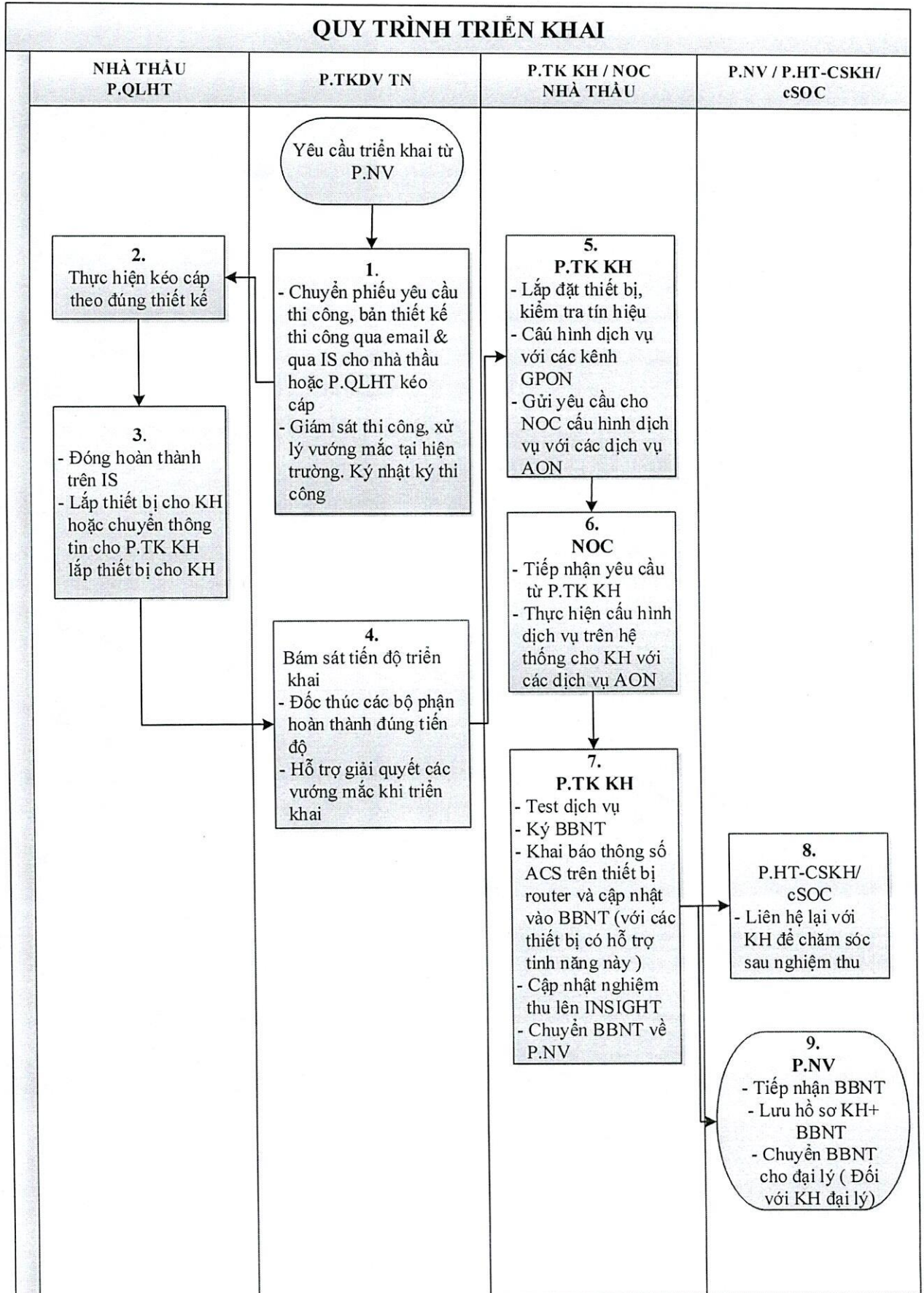
		<p>- Quy định thu tiền được áp dụng như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đối với KH phải đóng phí lắp đặt (KH trả sau), thu đủ 100% phí lắp đặt khi kí hợp đồng. - Đối với KH trả trước: phải thu đủ 50% cước phí, 50% cước còn lại thu đủ trong vòng 5 ngày kể từ ngày kí BBNT. Nếu KH có khó khăn trong việc thu tiền cước trả trước, (không thu đủ 50% cước phí) phải có sự bảo lãnh nợ tiền của GD.TTKD và có trách nhiệm thu đủ 100% tiền cước trong vòng 5 ngày kể từ ngày kí BBNT. - Lưu ý: <ul style="list-style-type: none"> • GD. TTKD có trách nhiệm đôn đốc, giám sát nhân viên của mình thu, nộp tiền đủ, đúng thời hạn. Nếu bộ phận nào để xảy ra vi phạm về thu tiền do bảo lãnh quá 3 lần thì lãnh đạo bộ phận đó sẽ không được tiếp tục kí bảo lãnh nữa mà phải chịu trách nhiệm trước công ty/ chi nhánh về những thiệt hại do việc bảo lãnh gây nên. • Tất cả các trường hợp ngoại lệ khác phải được ban lãnh đạo chi nhánh/Khoá KD phê duyệt. 		<p>005- BM 006- BM 014- BM 006- QĐ 031- QT 035- QĐ 011- HD 035- QD</p>
<p>4</p>	<p>NVKD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyển 02 bộ HĐ đã ký CSS. - Viết Phiếu yêu cầu triển khai & xin xác nhận của lãnh đạo TTKD (Trong trường hợp lãnh đạo TTKD xác nhận qua email => NVKD in email và kẹp cùng phiếu yêu cầu triển khai) - Chuyển Phiếu yêu cầu triển khai + Toàn bộ giấy tờ của KH (CMT, sổ hộ khẩu...) cho nhân viên Quản lý hợp đồng của P.NV để nhập lên INSIGHT. - Chuyển tiền + liên 1 & liên 3 của phiếu thu cho thủ quỹ. - Hoàn trả HĐ, PLHĐ bản cứng về P.NV 	<p>Trong vòng 12h kể từ khi nhận được HĐ từ KH</p>	<p>004 -BM Phiếu đề nghị triển khai DV FTTH & TSL</p>

		chậm nhất 15 ngày kể từ ngày nhập HĐ lên hệ thống INSIGHT.		
4a	CSS	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận HĐ từ NVKD. - Xin chữ ký của lãnh đạo CN/Khôi KD và xin dấu đỏ của công ty vào 02 bản HĐ gốc - Chuyển HĐ đã đóng dấu cho NVKD. 	Trong vòng 48h kể từ khi ký HĐ	
5	P.NV-DVKH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận Phiếu yêu cầu triển khai từ NVKD - Kiểm tra lại các thông tin & dữ liệu của KH trên HĐ ký mới so với thông tin trên hệ thống: <ul style="list-style-type: none"> • Nếu trùng địa chỉ và trùng thông tin chủ hợp đồng => Trả HĐ về cho sale, yêu cầu KH khôi phục lại HĐ cũ. • Nếu trùng địa chỉ nhưng khác chủ HĐ => Yêu cầu NVKD chứng minh hai chủ HĐ không liên quan đến nhau bằng cách bổ sung thêm hồ sơ mua bán/thuê nhà. • Nếu trùng thông tin chủ hợp đồng nhưng khác địa chỉ lắp đặt => Tiếp nhận HĐ và nhập lên INSIGHT (nếu chủ hợp đồng không nợ cước và không nợ thiết bị tại địa chỉ cũ) hoặc trả lại HĐ cho NVKD (nếu chủ HĐ đang nợ cước tại địa chỉ cũ). • Nếu HĐ chưa có dữ liệu trên hệ thống => Liên hệ với KH để xác nhận lại thông tin trên Phiếu yêu cầu triển khai. Kiểm tra lại các chính sách mà NVKD đã áp dụng cho khách hàng ... - Nhập HĐ lên INSIGHT để chuyển triển khai. 		

B. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

1. Trường hợp triển khai một kênh:

a. Lưu đồ:



b. Hướng dẫn thực hiện

Bước	Bộ phận thực hiện	Hoạt động	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	P.TKDV TN	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu triển khai từ P.NV qua hệ thống INSIGHT. - Chuyển phiếu yêu cầu thi công, bản thiết kế thi công qua email và qua hệ thống INSIGHT cho nhà thầu hoặc P.QLHT để triển khai kéo cáp. * Giám sát việc thi công kéo cáp của nhà thầu. * Đại diện CMC xử lý tất cả các vướng mắc tại hiện trường. - Cập nhật tiến độ thi công cho Các Bộ phận liên quan. - Ký nhật ký thi công của nhà thầu - Kiểm tra tín hiệu và nghiệm thu tuyển cáp sau khi nhà thầu đã hoàn thành thi công 	Ngay khi nhận được yêu cầu	009-BM: Phiếu yêu cầu thi công 010-BM: Nhật ký thi công
2	Nhà thầu, P.QLHT	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện thi công theo đúng thiết kế. 	Tối đa là 03 ngày	
3	Nhà thầu Hoặc P.QLHT	<ul style="list-style-type: none"> - Đóng hoàn thành trên IS hoặc chuyển thông tin cho P.TKDV TN để đóng hoàn thành trên IS sau khi đã thi công xong. - Lắp đặt thiết bị cho khách hàng hoặc chuyển thông tin cho P.TK KH lắp đặt thiết bị với các trường hợp phức tạp. 		011-BM: Biên bản nghiệm thu dịch vụ viễn thông và bàn giao thiết bị
4	P.TKDN TN	<ul style="list-style-type: none"> - Bám sát tiến độ triển khai. - Đốc thúc các bộ phận hoàn thành triển khai theo đúng tiến độ. - Hỗ trợ giải quyết các vướng mắc trong quá trình triển khai. 		
5	P.TK KH NHÀ THẦU	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin từ các bộ phận (P.QLHT, nhà thầu...) - Kiểm tra lại tín hiệu & thực hiện lắp đặt thiết bị cho KH (với các TH chưa lắp đặt thiết bị) - Cấu hình dịch vụ cho khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> • Đối với các dịch vụ GPON => P.TK KH tự cấu hình dịch vụ cho khách hàng. 	Thực hiện tối đa trong 4,5h kể từ khi nhận được yêu cầu	

Bước	Bộ phận thực hiện	Hoạt động	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
		<p>*Trường hợp Nhà Thầu thi công và lắp đặt Thiết bị.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nhà Thầu Test Dịch vụ và ký BBNT với Khách hàng. + Chuyển BBNT về cho P.TK KH trong vòng 1 tuần làm việc. • Đối với dịch vụ AON => P.TK KH liên hệ NOC cấu hình & sau đó Nhân viên P.TK KH di chuyển lắp thiết bị tại KH • Với các trường hợp P.TK KH hoặc các nhà thầu triển khai => P.TK KH cấu hình • Với các trường hợp đối tác triển khai => NOC cấu hình. 		(Ticket nhận sau 17h hôm trước sẽ tính từ 7h30 sáng ngày hôm sau)
6	NOC	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ P.TK KH đối với các kênh AON hoặc vướng mắc đối với GPON - Thực hiện cấu hình dịch vụ. - Thông báo lại kết quả cho P.TK KH sau khi hoàn thành. 	<p>Ngay khi nhận được yêu cầu từ P.TK KH</p> <p>(Không quá 30 phút)</p>	
7	P.TK KH	<ul style="list-style-type: none"> - Test dịch vụ và ký BBNT với KH - Khai báo thông số ACS trên thiết bị router và cập nhật vào BBNT (với các thiết bị có hỗ trợ tính năng này) - Cập nhật nghiệm thu và thiết bị lắp đặt lên INSIGHT (phải đầy đủ thông tin về serial của thiết bị) <p><i>*Trường hợp Nhà thầu thi công và lắp thiết bị nghiệm thu Dịch vụ. P.KT KH tiếp nhận biên bản nghiệm thu, cập nhật thông tin nghiệm thu lên hệ thống.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuyển BBNT về P. NV lưu trữ theo định kỳ 1 tuần/lần (Vào thứ 5 hàng tuần và không quá 15 ngày kể từ ngày ký BBNT) 		011-BM: Biên bản nghiệm thu dịch vụ viễn thông và bàn giao thiết bị
8	P.HT-CSKH	P.HT-CSKH: Liên hệ KH thuộc Khối Kinh Doanh phụ trách.		

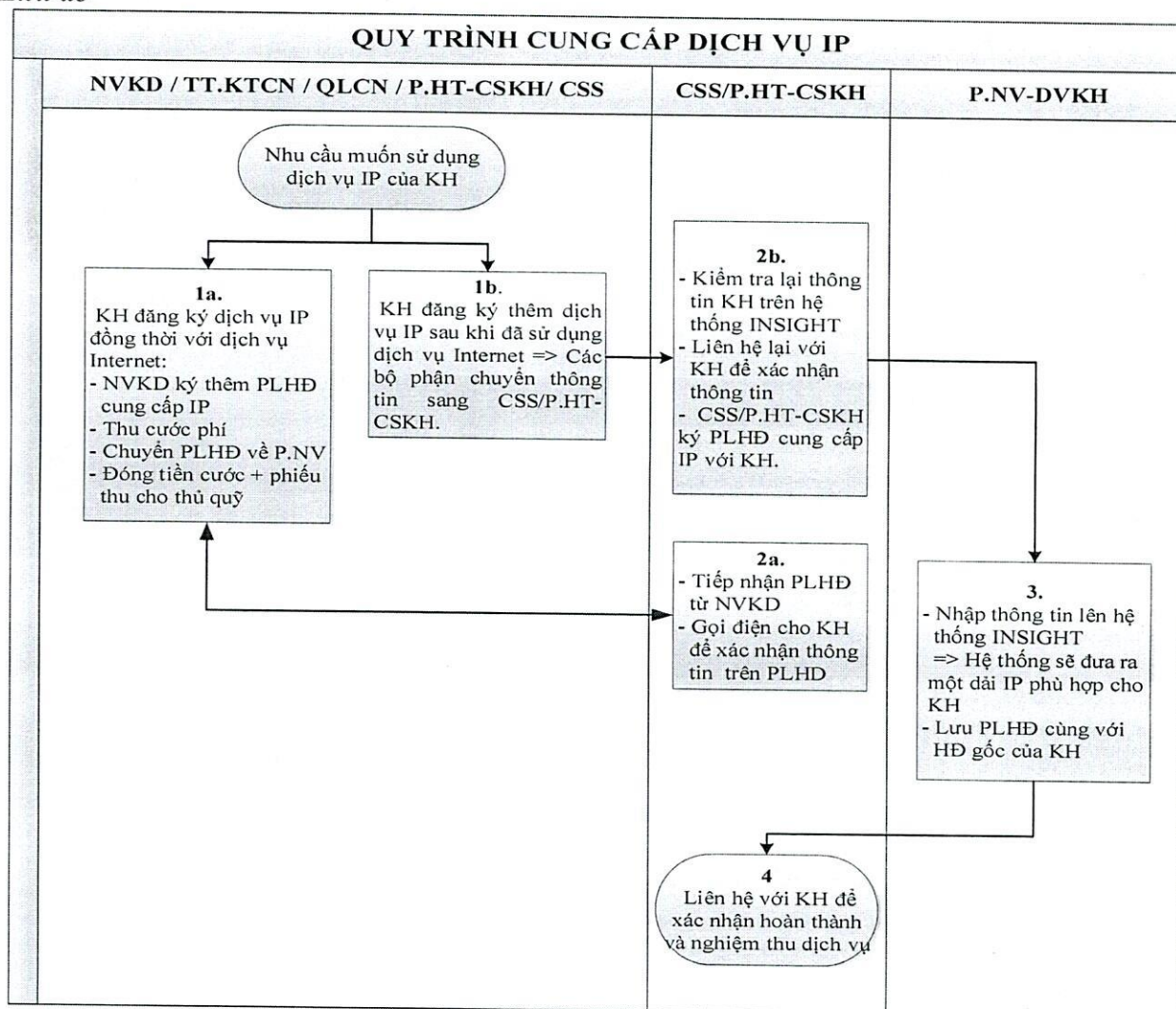
Bước	Bộ phận thực hiện	Hoạt động	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
	cSOC	cSOC: Liên hệ KH Khối Kinh Doanh còn lại - Liên hệ lại với KH qua điện thoại để khảo sát sự hài lòng của KH về quá trình triển khai & chất lượng dịch vụ sau nghiệm thu. Cung cấp cho KH thông tin đầu mỗi khi cần báo sự cố hoặc phản ánh khiếu nại.		
9	P.NV-DVKH	- Tiếp nhận BBNT - Lưu hồ sơ + BBNT của KH - Chuyển bản chính thức BBNT cho đại lý Đối với KH đại lý (Có ký sổ bàn giao)	Chậm nhất sau 15 từ khi nghiệm thu dịch vụ	

2. Trường hợp triển khai chum kênh và triển khai sử dụng nhà cung cấp gốc

- Thực hiện theo Quy trình triển khai dịch vụ trong Quy trình Cung cấp Dịch vụ Data và Internet Leased Line (103-QT).

C. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ IP

1. Lưu đồ

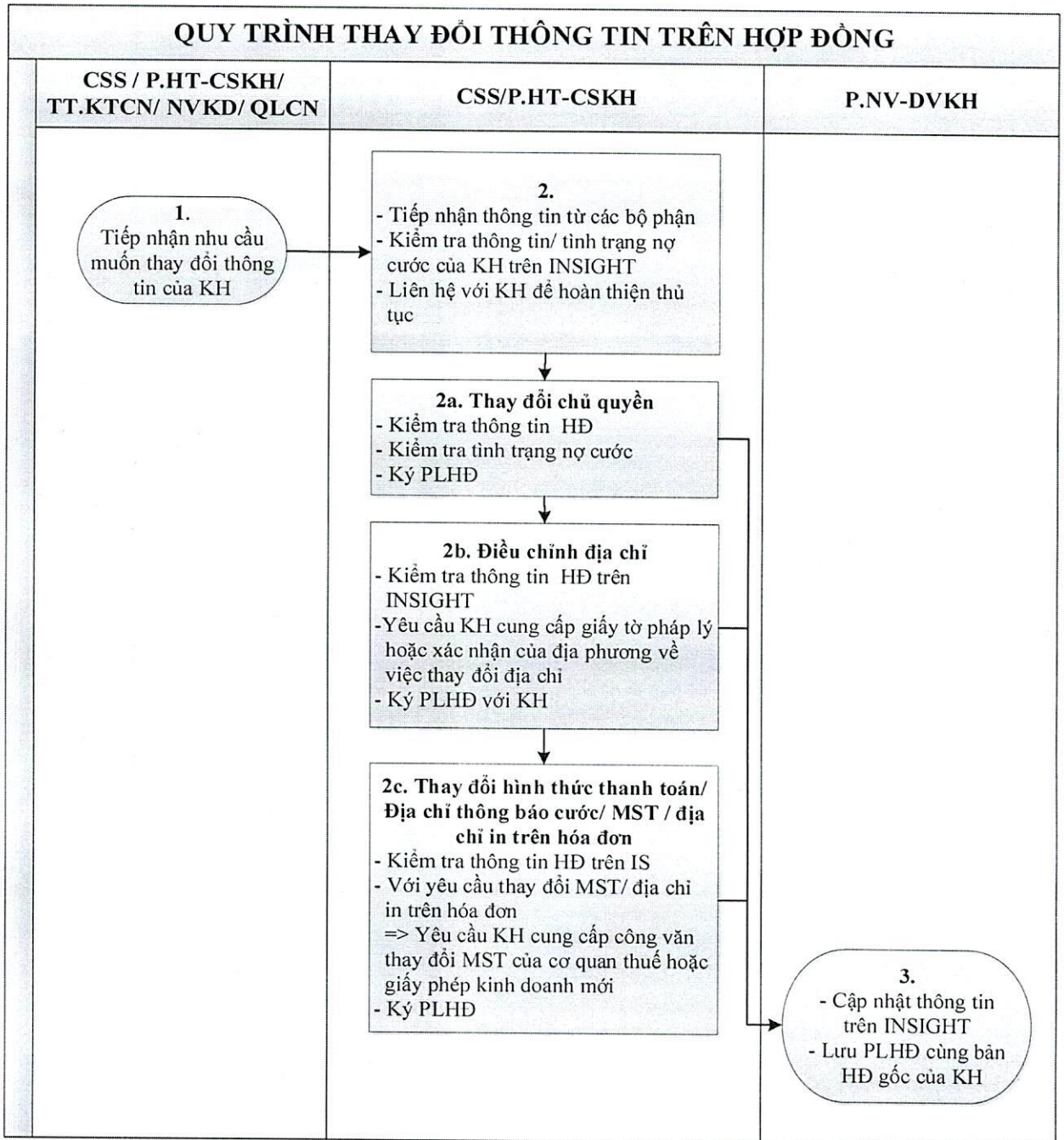


2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	Bộ phận thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	NVKD TT.KTCN /QLCN P.HT-CSKH /CSS	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu muốn sử dụng dịch vụ IP của KH. • Nếu KH đăng kí dịch vụ đồng thời với HĐ Internet: NVKD kí HĐ Internet đồng thời kí phụ lục cung cấp dịch vụ IP và thu cước phí IP theo chính sách hiện hành => chuyển PLHD về cho P.NV => đóng tiền cước + phiếu thu cho thủ quỹ. • Nếu KH đăng kí dịch vụ sau khi HĐ Internet đã nghiệm thu => Các bộ phận chuyển thông tin sang Nhóm CSS hoặc P.HT-CSKH. 	Ngay khi nhận được yêu cầu của KH	277-BM Phụ lục thêm dịch vụ và thay đổi hình thức thanh toán
2	CSS/ P.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu KH đăng kí dịch vụ đồng thời với HĐ Internet: <ul style="list-style-type: none"> • Tiếp nhận PLHD từ NVKD => Gọi điện thoại lại cho KH để xác nhận các thông tin trên PLHD và số tiền khách hàng đã thanh toán cho NVKD (trường hợp phát hiện ra sai sót, yêu cầu NVKD bổ sung) - Nếu KH đăng kí dịch vụ sau khi HĐ Internet đã nghiệm thu: <ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra lại thông tin KH trên hệ thống IS. • Liên hệ với KH để xác nhận yêu cầu thực tế của KH. Ký PLHD cung cấp IP với KH. 	Ngay sau khi nhận được yêu cầu	277-BM Phụ lục thêm dịch vụ và thay đổi hình thức thanh toán
3	P.NV-DVKH	<ul style="list-style-type: none"> - Nhập thông tin lên hệ thống IS, hệ thống sẽ tự động cấp dải IP cho khách hàng. - Lưu lại bản phụ lục của KH kèm theo bộ hợp đồng gốc. 		
4	P.HT-CSKH	Liên hệ lại với KH để xác nhận hoàn thành & nghiệm thu dịch vụ.		

D. QUY TRÌNH THAY ĐỔI THÔNG TIN TRÊN HỢP ĐỒNG

1. Lưu đồ



2. Hướng dẫn thực hiện

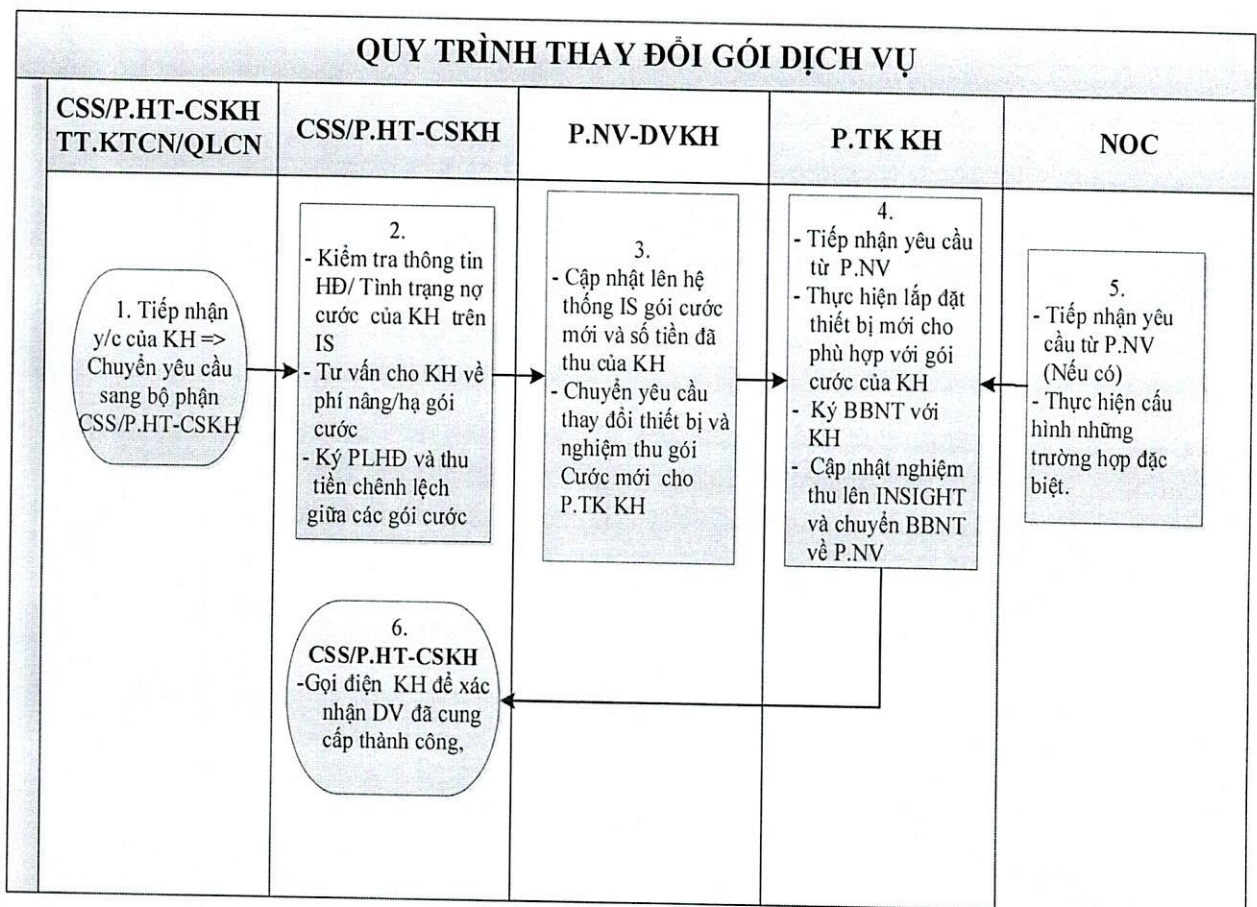
Bước	Bộ phận thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	CSS/NVKD P.HT-CSKH /TT.KTCN /QLCN	-Tiếp nhận yêu cầu muốn thay đổi thông tin của KH (trực tiếp, mail...) - Chuyển thông tin sang bộ phận CSS/P.HT-CSKH.	Ngay khi nhận được yêu cầu	

2	CSS/ P.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin từ các bộ phận - Kiểm tra thông tin , tình trạng nợ cước của KH trên hệ thống INSIGHT. Nếu KH còn nợ cước, => đề nghị thanh toán đầy đủ trước khi thay đổi thông tin - Liên hệ với KH & để hoàn thành thủ tục. <i>Các giấy tờ yêu cầu KH mang đầy đủ: CMT (thẻ căn cước) của chủ HĐ, bản hợp đồng gốc, giấy giới thiệu cá nhân làm thủ tục thay đổi (nếu là doanh nghiệp).</i> 		006-QĐ
2a	CSS/ P.HT-CSKH	<p>Thay đổi chủ quyền:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin của hợp đồng - Kiểm tra nợ cước của chủ cũ. <i>Nếu chủ cũ còn nợ cước => yêu cầu chủ cũ thanh toán đầy đủ hoặc chủ mới phải viết cam kết thanh toán. Chủ mới sẽ thanh toán cước kể từ ngày 3 bên kí vào PL thay đổi chủ quyền.</i> - Ký PLHD có đầy đủ giấy tờ pháp lý của chủ mới và chủ cũ, 2 bên cùng kí vào PLHD. (nếu 1 trong 2 bên là doanh nghiệp, phải có chữ kí người đại diện và đóng dấu đỏ của công ty vào PLHD) - Chuyển P.NV: Cập nhật thông tin lên IS và lưu PLHD cùng với bộ HĐ của KH 	<p>Ngay khi nhận được yêu cầu</p>	<p>BM 061 PL sang tên chuyển quyền sử dụng</p>
2b	CSS/ P.HT-CSKH	<p>Điều chỉnh địa chỉ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin hợp đồng của KH trên hệ thống INSIGHT. - Yêu cầu KH cung cấp giấy tờ pháp lý hoặc xác nhận của địa phương về việc thay đổi địa chỉ - Ký PLHD với KH (Trong trường hợp là doanh nghiệp phải có đầy đủ chữ kí người đại diện và đóng dấu đỏ của Công ty) - Chuyển P.NV: Cập nhật thông tin lên IS và lưu PLHD cùng với bộ HĐ của KH 	<p>Ngay khi nhận được yêu cầu</p>	<p>BM 061 PL sang tên chuyển quyền sử dụng</p>

2c	CSS/ P.HT-CSKH	<p>Điều chỉnh thông tin về hình thức thanh toán / Địa chỉ thông báo cước / MST / địa chỉ in trên hóa đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin hợp đồng của KH trên hệ thống IS. - Với yêu cầu thay đổi MST, địa chỉ in trên hóa đơn, yêu cầu KH cung cấp công văn thay đổi, MST của cơ quan thuế, Giấy phép kinh doanh mới... - Ký PLHD (Trong trường hợp là doanh nghiệp phải có đầy đủ chữ kí người đại diện và đóng dấu đỏ của Công ty) - Chuyển P.NV: Cập nhật thông tin lên IS và lưu PLHD cùng với bộ HD của KH 	<p>Ngày khi nhận được yêu cầu</p>	<p>277-BM Phụ lục thêm dịch vụ và thay đổi hình thức thanh toán</p>
3	P.NV-DVKH	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật lên hệ thống IS - Lưu PLHD,giấy yêu cầu của KH vào bộ HD của KH. 		

E. QUY TRÌNH THAY ĐỔI GÓI DỊCH VỤ

1. Lưu đồ



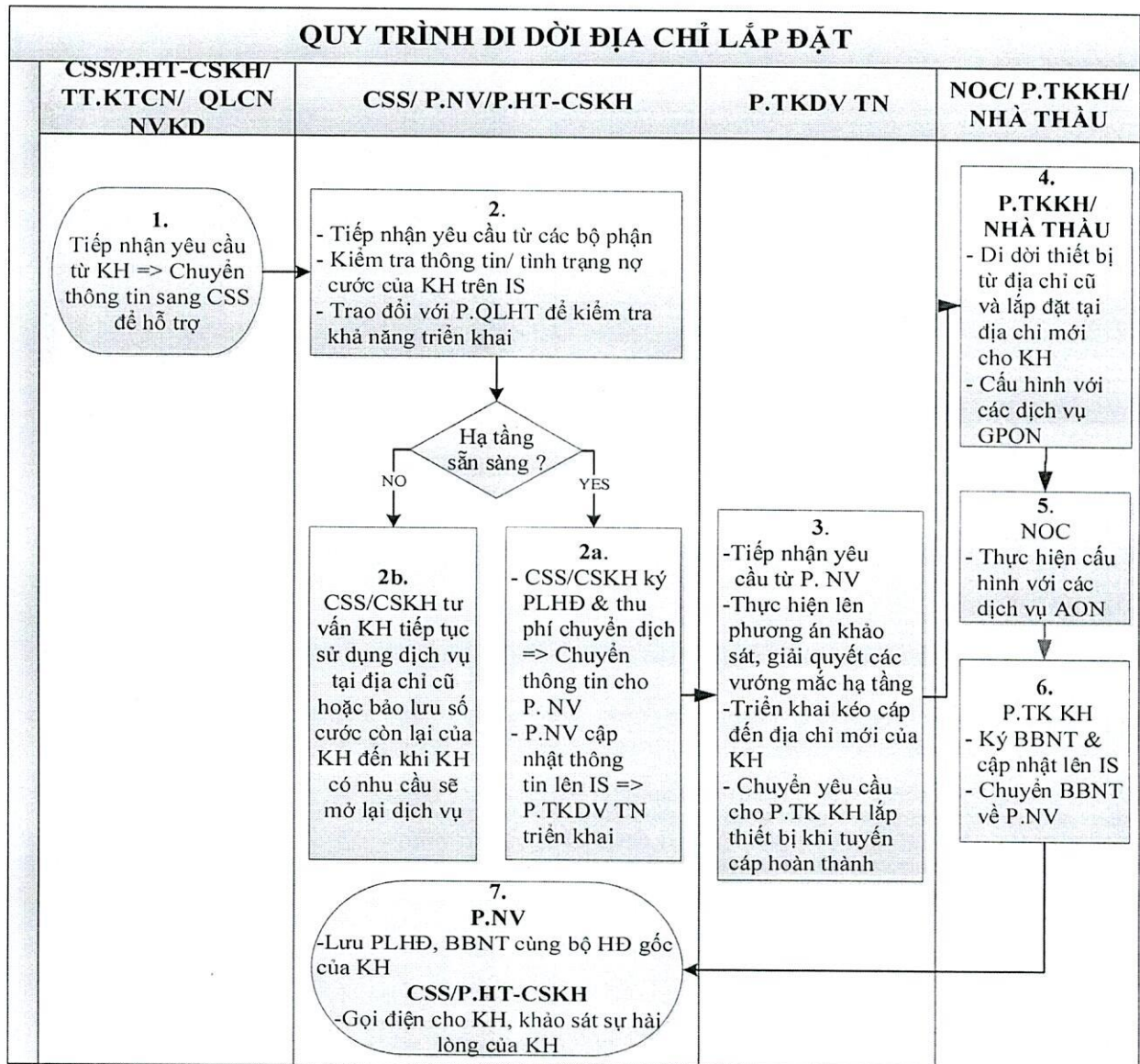
2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	Bộ phận thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	CSS/ QLCN P.HT-CSKH TT.KTCN NVKD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu của KH (trực tiếp,mail...) - Chuyển yêu cầu sang bộ phận CSS/P.HT-CSKH 	Ngay khi nhận được yêu cầu	
2	CSS/ P.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin hợp đồng của KH, tình trạng nợ cước (nếu KH còn nợ cước, đề nghị thanh toán đầy đủ trước khi thay đổi). - Tư vấn KH về phí nâng / hạ gói cước theo quy định hiện hành của công ty. Tư vấn thiết bị phù hợp với gói cước mới của KH. - Ký PLHD và thu tiền chênh lệch giữa các gói cước theo chính sách hiện hành của công ty (<i>đối với thời gian khuyến mại/ tháng tặng thêm cũng phải tính giá chênh lệch so với gói cước cũ để thu cước bổ sung</i>) - <i>Chú ý:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Đối với KH trả sau, chỉ tiếp nhận yêu cầu hạ gói cước từ ngày 1 đến ngày 3 hàng tháng.</i> • <i>Đối với KH đang trong kỳ trả trước, KHÔNG tiếp nhận yêu cầu hạ gói cước, chỉ tiếp nhận yêu cầu hạ gói cước khi kỳ trả trước kết thúc.</i> 		059-BM Phu lục thay đổi thông tin dịch vụ
3	P.NV-DVKH	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật lên hệ thống IS gói cước mới và số tiền đã thu của KH - Chuyển thông tin yêu cầu thay đổi thiết bị phù hợp với gói cước, nghiệm thu gói cước mới cho P.TK KH trên IS 		
4	P.TK KH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ P.NV - Thực hiện thay đổi thiết bị cho phù hợp cho gói cước hiện tại của KH (nếu cần thiết) - Ký BBNT với KH. 		011-BM Biên bản nghiệm thu và bàn giao thiết bị

		- Cập nhật lên IS và chuyển BBNT về P.NV		
5	NOC	- Tiếp nhận yêu cầu từ P.TK KH (nếu có) - Thực hiện cấu hình cho những trường hợp đặc biệt khi P.TK KH yên cầu.		
6	CSS/ P.HT-CSKH P.NV	CSS/P.HT-CSKH: Gọi điện lại cho KH để xác nhận dịch vụ đã cung cấp thành công và chăm sóc khách hàng sau nghiệm thu. P.NV: Lưu BBNT theo bộ hồ sơ của Khách hàng.		

F. QUY TRÌNH DI DỜI ĐỊA CHỈ LẮP ĐẶT

1. Lưu đồ



2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	BP thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	CSS P.HT-CSKH QLCN TT.KTCN NVKD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu của KH (trực tiếp, mail...) - Chuyển yêu cầu sang Bộ phận CSS/P.HT-CSKH. 	<p>Ngay khi nhận được yêu cầu</p>	
2	CSS/ P.HT-CSKH P.NV-DVKH	<ul style="list-style-type: none"> - CSS/CSKH tiếp nhận yêu cầu từ các bộ phận. - Kiểm tra thông tin của KH, tình trạng nợ cước (Nếu KH đang nợ cước => đề nghị KH thanh toán đầy đủ trước khi thay đổi địa chỉ) - Trao đổi với P. QLHT để xác định khả năng triển khai. - Trường hợp tại địa chỉ mới của KH, CMC có hạ tầng => CSS/CSKH thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> • Ký PLHD (nếu KH là doanh nghiệp phải có đủ chữ kí người đại diện và đóng dấu đỏ của công ty) • Thu phí dịch chuyển theo đúng quy định hiện hành của Công ty => Chuyển thông tin cho P. NV • P. NV cập nhật thông tin lên IS và chuyển P.TKDV TN triển khai. - Trường hợp địa chỉ mới của KH, CMC chưa có hạ tầng => CSS/CSKH thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> • Tư vấn KH tiếp tục sử dụng tại địa chỉ cũ hoặc bảo lưu số cước còn lại của KH, đến khi KH có nhu cầu sẽ mở lại dịch vụ để KH tiếp tục sử dụng tại địa chỉ đã ký trên hợp đồng. • Trường hợp KH không đồng ý tiếp tục sử dụng dịch vụ tại địa chỉ cũ => Làm thủ tục thanh lý hợp đồng hoặc hoàn tiền cước cho khách hàng (nếu có) 	<p>Ngay khi nhận được yêu cầu</p>	<p>060 – BM PL chuyển dịch, tạm ngưng, Khôi phục dịch vụ</p>

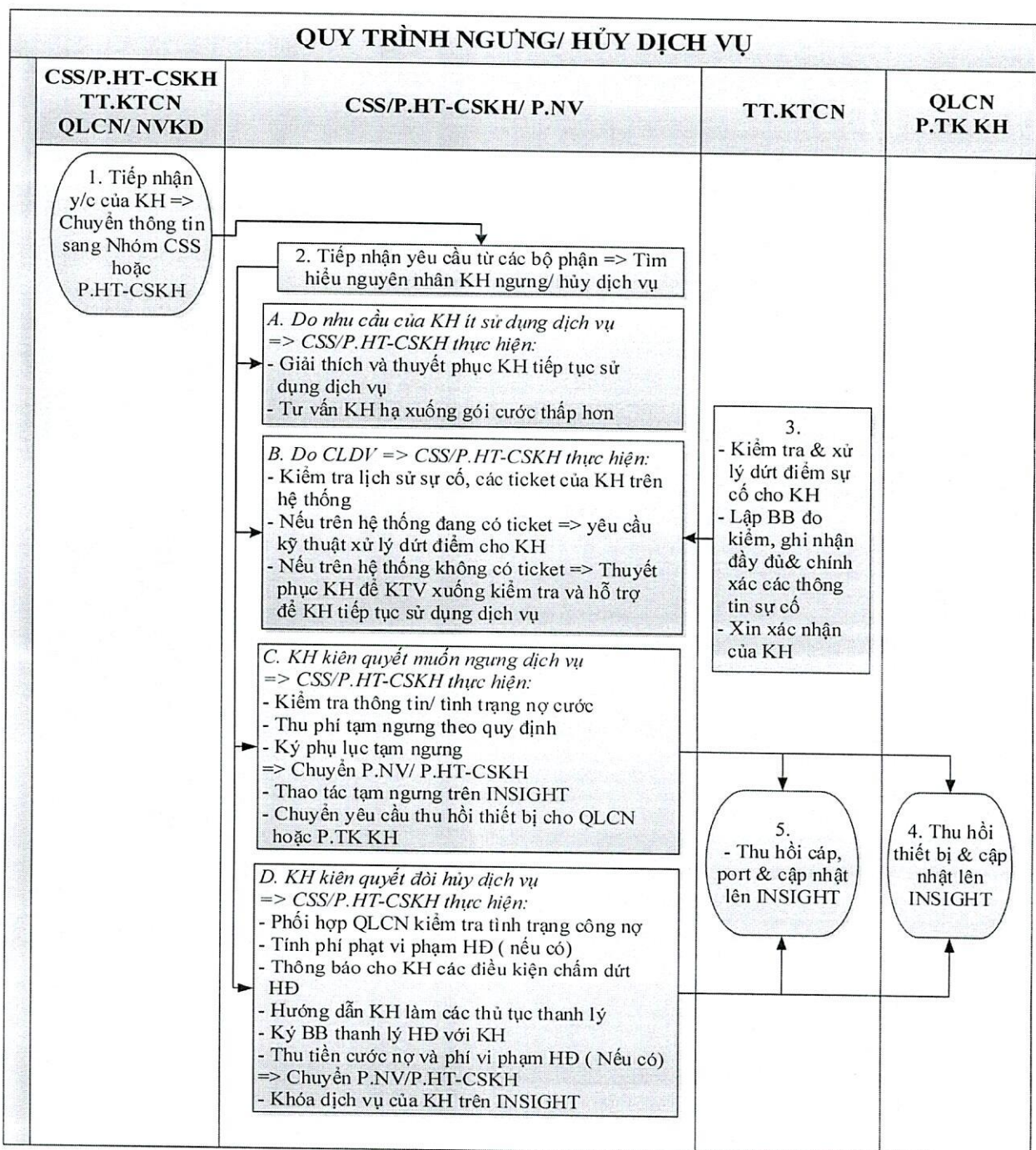
3	P.TKDV TN	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu trên IS từ P. NV - Thực hiện Thực hiện lên phương án triển khai khảo sát tuyến cáp, giải quyết các vướng mắc hạ tầng. - Triển khai kéo cáp đến địa chỉ mới của KH. - Sau khi hoàn thành kéo cáp, chuyển thông tin cho P.TKKH/Nhà Thầu trên IS (Bao gồm thông tin PON, LT mới) 	1-2 ngày làm việc	
4 .	P.TKKH Nhà Thầu	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận thông tin trên INSIGHT - Khuyến nghị KH tự di dời thiết bị sang địa chỉ mới - P.TKKH di dời thiết bị từ địa chỉ cũ đến địa chỉ mới để lắp đặt cho KH (Nếu KH không tự thực hiện được) - Cấu hình dịch vụ cho KH (với các dịch vụ GPON) <ul style="list-style-type: none"> *Trường hợp nhà thầu di dời và lắp thiết bị. + Test dịch vụ và ký BBNT với KH + Chuyển BBNT về P.TK KH trong tuần làm việc - Chuyển thông tin cho NOC cấu hình (với các dịch vụ AON)&sau đó Nhân viên P.TK KH di chuyển lắp đặt tại KH. 	0,5 ngày làm việc	011-BM BBNT dịch vụ viễn thông và bàn giao thiết bị
5	NOC	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện cấu hình dịch vụ trên hệ thống với các dịch vụ AON và hỗ trợ khi vướng mắc với dịch vụ GPON. 		
6	P.TK KH	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra lại tín hiệu sau khi lắp đặt - Ký BBNT với KH - Cập nhật nghiệm thu lên INSIGHT <ul style="list-style-type: none"> *<i>Trường hợp Nhà thầu thi công và lắp thiết bị nghiệm thu Dịch vụ. P.KT KH tiếp nhận biên bản nghiệm thu, cập nhật thông tin nghiệm thu lên hệ thống.</i> - Chuyển BBNT về P.NV lưu trữ (Vào thứ 5 		011-BM BBNT dịch vụ viễn thông và bàn giao thiết bị

		hàng tuần và không quá 14 ngày kể từ ngày ký BBNT)		
7	P. NV/ CSS/ P.HT-CSKH	CSS/P.HT-CSKH: - Gọi điện lại cho khách hàng để khảo sát sự hài lòng của khách hàng sau nghiệm thu P.NV: Luru PLHĐ, BBNT cùng bộ HD gốc của KH		

G. QUY TRÌNH NGỪNG/ HỦY DỊCH VỤ

1. Ngưng/Hủy theo yêu cầu

a. Lưu đồ



b. Hướng dẫn thực hiện

Bước	Bộ phận thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	CSS/ QLCN P.HT-CSKH TT.KTCN NVKD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu của KH (trực tiếp, mail...) - Chuyển thông tin sang CSS/P.HT-CSKH. 	Ngay khi nhận được yêu cầu	
2	CSS/ P.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ các bộ phận - Tìm hiểu nguyên nhân KH ngưng/hủy dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"> A. Nếu KH ngưng/hủy hợp đồng do nhu cầu ít sử dụng => CSS/P.HT-CSKH thực hiện giải thích và thuyết phục KH tiếp tục sử dụng dịch vụ, tư vấn KH hạ gói cước thấp hơn. B. Nếu KH ngưng/hủy do chất lượng dịch vụ => CSS/P.HT-CSKH thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra khiếu nại của KH qua ticket trên hệ thống IS, xem lịch sử xử lý sự cố của các bộ phận cho KH. - Nếu trên hệ thống có ticket của KH chưa xử lý xong => CSS/P.HT-CSKH gửi thông báo cho kỹ thuật (qua email và phone trực tiếp), yêu cầu kỹ thuật kiểm tra và xử lý dứt điểm sự cố cho KH (Chuyển bước 3). - Nếu trên hệ thống không có ticket => CSS/P.HT-CSKH thực hiện thuyết phục KH cho KTV P.TK KH qua kiểm tra đường truyền và hỗ trợ để KH có thể sử dụng dịch vụ. (Chuyển bước 3) C. Trường hợp KH kiên quyết muốn ngưng dịch vụ => CSS/P.HT-CSKH thực hiện: <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thông tin/ tình trạng nợ cước của KH (nếu KH còn nợ cước, đề nghị thanh toán đầy đủ. Nếu KH cố ý không thanh toán cước đến thời điểm tạm ngưng => 	Ngay khi nhận yêu cầu từ các bộ phận.	056-QT: Quy trình xử lý nợ dịch vụ khối Mass

		<p>CSS/P.HT-CSKH gửi thông tin (qua mail) cho QLCN để xử lý theo 056-QT)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thu phí tạm ngưng theo quy định hiện hành. - Ký phụ lục tạm ngưng (<i>Thời gian tạm ngưng không quá 2 tháng. Trong trường hợp đặc biệt khi có đơn đề nghị => KH có thể ngưng trong thời hạn dài hơn nhưng không quá 6 tháng, đồng thời KH phải thanh toán đầy đủ phí tạm ngưng trong thời gian đó</i>) <p>=> CSS/P.HT-CSKH chuyển P.NV/ P.HT-CSKH:</p> <p>P.HT-CSKH: Thao tác Khối Kinh Doanh phụ trách.</p> <p>P.NV: Thao tác các Khối Kinh Doanh còn lại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thao tác tạm ngưng trên hệ thống IS. - Chuyển yêu cầu thu hồi thiết bị cho QLCN hoặc P.TK KH và chuyển thông tin về dịch vụ đã tạm ngưng cho NOC qua email. (Với KH Doanh nghiệp, P.TK KH thu hồi thiết bị. Với KH cá nhân, QLCN sẽ thực hiện thu hồi thiết bị) <p>D. Trường hợp KH kiên quyết muốn hủy dịch vụ => CSS/P.HT-CSKH thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp cùng QLCN kiểm tra tình trạng công nợ và tính cước phí phát sinh của KH đến thời điểm hủy dịch vụ. - Kiểm tra tình trạng hợp đồng và tính phí phạt vi phạm hợp đồng (nếu có). - Thông báo và hướng dẫn KH các điều kiện chấm dứt hợp đồng: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Người yêu cầu hủy phải đứng chủ thuê bao y hoặc người được ủy quyền của</i> 		
--	--	---	--	--

		<p><i>chủ thuê bao theo quy định của pháp luật tại điểm giao dịch.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • KH phải điền đầy đủ thông tin vào Phiếu yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ. • KH phải thanh toán đầy đủ cước nợ trước đó • KH phải sử dụng đủ thời gian cam kết như trên hợp đồng hoặc phải đóng phí bồi hoàn nếu chưa sử dụng đủ thời gian cam kết. <p>- Thông báo cho KH về việc chấm dứt HĐ. Nội dung thông báo phải đầy đủ các thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thời gian chấm dứt dịch vụ • Tổng số tiền cước nợ và phí vi phạm hợp đồng (nếu có). <p>- Ký biên bản thanh lý hợp đồng với KH (đối với KH là doanh nghiệp phải có đủ chữ kí người đại diện và đóng dấu đỏ của công ty).</p> <p>- Thu tiền cước nợ và phí vi phạm hợp đồng (nếu có)</p> <p>=> CSS/P.HT-CSKH chuyển P.NV/ P.HT-CSKH</p> <p>P.HT-CSKH: Thao tác Khối Kinh Doanh phụ trách.</p> <p>P.NV: Thao tác các Khối Kinh Doanh còn lại.</p> <p>- Khóa dịch vụ của KH trên hệ thống IS:</p> <p>- Gửi yêu cầu thu hồi thiết bị cho QLCN hoặc P.TK KH và chuyển thông tin về dịch vụ đã hủy cho NOC qua email.</p> <p>- Lưu ý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu KH không thực hiện đầy đủ các thủ tục thanh lý thì nếu có phát sinh việc 		
--	--	--	--	--

		<p>hoàn phí cho KH thì KH sẽ không được nhận lại khoản hoàn phí này từ CMC</p> <ul style="list-style-type: none"> Nếu KH cố ý không tuân theo các thủ tục thanh lý, không thanh toán cước nợ và phí vi phạm thì khoản cước phí này sẽ chuyển thành nợ xấu và xử lý theo QT 056. Nếu KH làm hỏng hoặc mất thiết bị => Cách tính giá, đền bù thiết bị sẽ tuân theo cam kết trong HĐ và PLHD. 		
3	TT.KTCN	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ từ CSS/P.HT-CSKH. Phối hợp kiểm tra và xử lý sự cố dứt điểm cho KH trong thời gian nhanh nhất. (Ưu tiên xử lý các trường hợp KH đang yêu cầu thanh lý). Nếu KH không đồng ý thực hiện kiểm tra khi KTV đến nhà => Thông báo lại cho CSS/P.HT-CSKH. Lập biên bản đo kiểm, ghi nhận đầy đủ & chính xác các thông tin và có xác nhận của KH về chất lượng dịch vụ. Gửi email cập nhật hướng giải quyết và thời gian xử lý xong để CSS/P.HT-CSKH có cơ sở trả lời KH. 	<p>Ngay khi nhận thông tin và phản hồi lại trong vòng 2h</p>	
4	P.QLHT	<ul style="list-style-type: none"> Thu hồi cáp, port và cập nhật lên IS 		026-BM 042-QT
5	QLCN P.TK KH	<ul style="list-style-type: none"> QLCN thực hiện thu hồi thiết bị với KH cá nhân P.TK KH thực hiện thu hồi thiết bị với KH Doanh nghiệp 		026-BM Biên bản thu hồi thiết bị

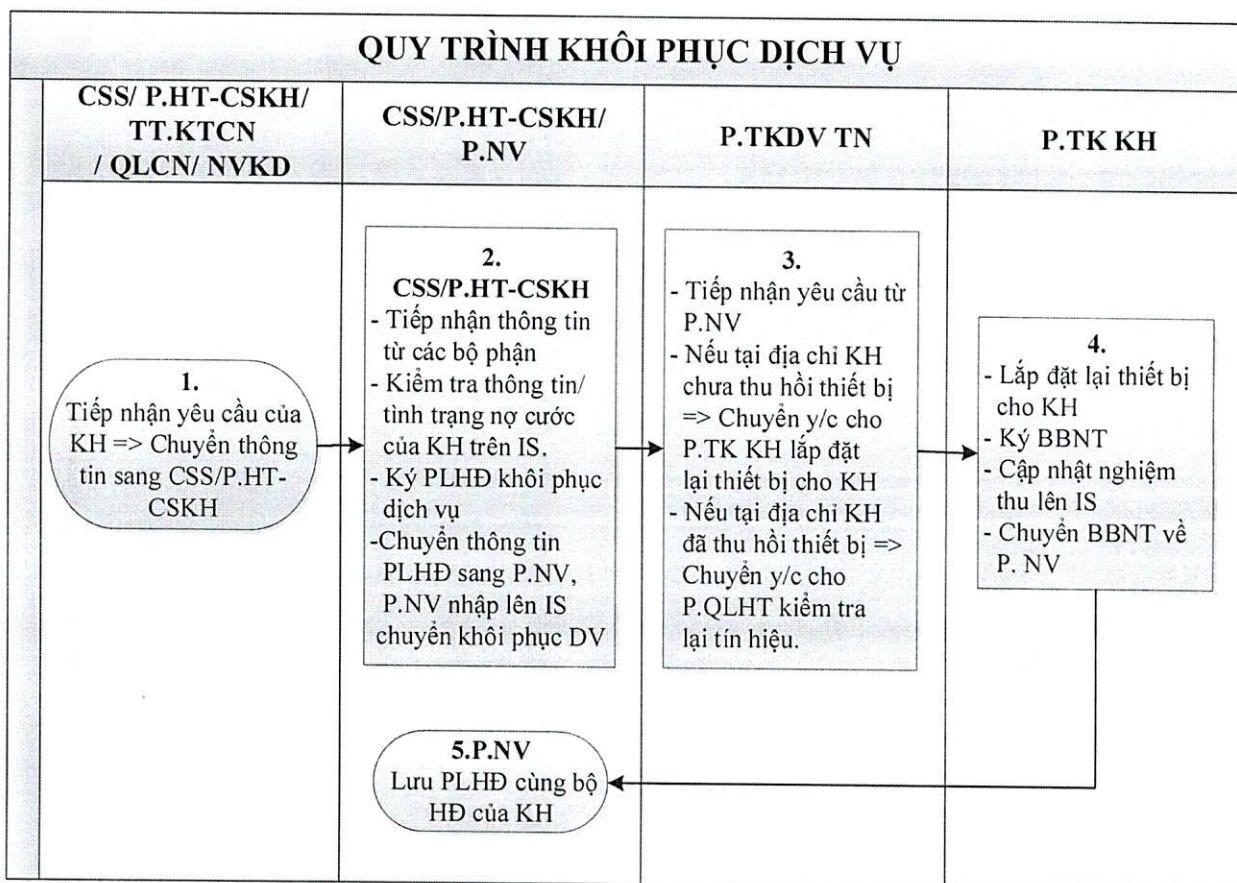
2. Ngưng/ Hủy độc nợ

- Trong trường hợp ngưng độc nợ với lý do “ Không thanh toán nợ cước ”, hệ thống INSIGHT sẽ không đẩy yêu cầu thu hồi thiết bị

- Hệ thống tự động chuyển hủy sau 60 ngày nếu không có tác động khác. Đồng thời hệ thống gửi yêu cầu thu hồi thiết bị cho QLCN (đối với KH cá nhân) hoặc cho P.TK KH (đối với KH doanh nghiệp).
- QLCN và P.TK KH tiếp nhận thông tin và thực hiện thu hồi thiết bị tương tự trường hợp ngưng/hủy theo yêu cầu trong mục 1.

H. QUY TRÌNH KHÔI PHỤC DỊCH VỤ

1. Lưu đồ



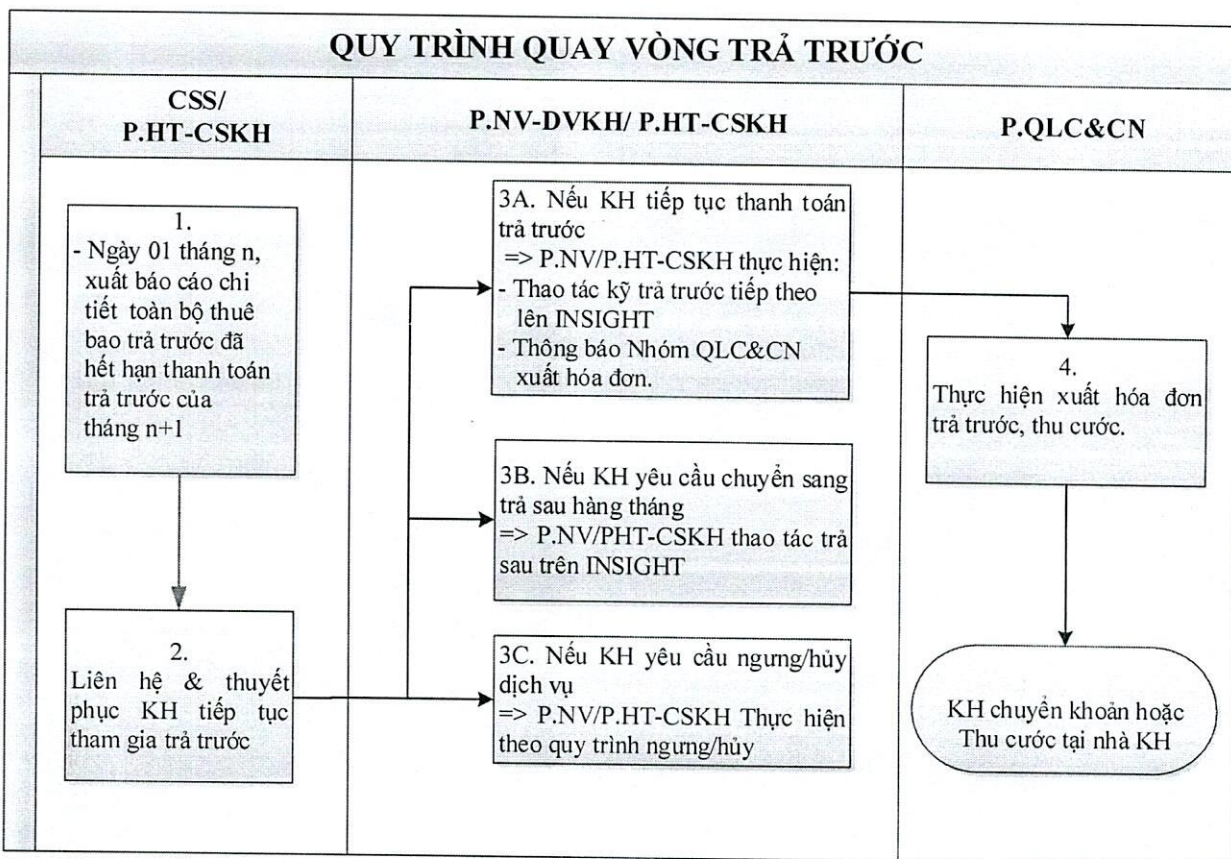
2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	BP thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	CSS/ QLCN TT.KTCN NVKD P.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu của KH (trực tiếp, mail...) - Chuyển thông tin sang bộ phận CSS/P.HT-CSKH 	Ngay khi nhận được yêu cầu	

2	<p>CSS/ P.HT-CSKH P.NV-DVKH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu của KH - Kiểm tra thông tin của KH trên IS, tình trạng nợ cước (nếu KH còn nợ cước, đề nghị thanh toán đầy đủ). - Ký phụ lục khôi phục dịch vụ. <p>CSS chuyển thông tin PLHĐ qua P.NV</p> <p>P.NV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thao tác khôi phục trên IS - Cập nhật thông tin đầy đủ - Chuyển yêu cầu sang P.TKDV TN. 		<p>060- BM PL chuyển dịch, tạm ngưng, Khôi phục dịch vụ</p>
3	<p>P.TKDV TN</p>	<p>Tiếp nhận yêu cầu từ P.NV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu tại địa chỉ KH chưa thu hồi thiết bị =>Chuyển y/c cho P.TK KH lắp đặt lại thiết bị cho KH - Nếu tại địa chỉ KH đã thu hồi thiết bị =>Chuyển y/c cho P.QLHT kiểm tra lại tình hiệu. 		
4	<p>P.TK KH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận yêu cầu của P.TKDV TN từ hệ thống IS, - Tiến hành lắp đặt cho KH, - Ký BBNT với KH. - Cập nhật nghiệm thu lên INSIGHT. - Chuyển BBNT về P.NV lưu giữ. 		<p>011- BM</p>
5	<p>P.NV</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lưu PLHĐ, BBNT cùng bộ HĐ của KH. 		

I. QUY TRÌNH QUAY VÒNG TRẢ TRƯỚC

1. Lưu đồ





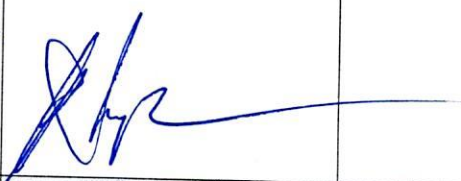
2. Hướng dẫn thực hiện

Bước	BP thực hiện	Diễn Giải	Thời gian thực hiện	Tài liệu liên quan
1	TN.CSS TP.HT-CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Ngày 01 hàng tháng, xuất báo cáo chi tiết toàn bộ thuê bao trả trước hết hạn thanh toán trả trước của tháng n+1. (Với n là tháng phải xuất báo cáo chi tiết) - Bàn giao lại danh sách cho nhân viên CSS/HT-CSKH. 	Ngày 01 hàng tháng	
2	NV CSS CSKH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận danh sách từ Trưởng Nhóm CSS/Trưởng phòng HT-CSKH. - Thực hiện liên hệ với KH để thuyết phục KH tiếp tục tham gia chương trình trả trước. - Chuyển danh sách và kết quả sang P.NV/P.HT-CSKH: - Chú ý: 	Ngay khi nhận được yêu cầu từ Trưởng phòng/Trưởng nhóm	

		<ul style="list-style-type: none"> • Đến ngày 30 hàng tháng, CSS/CSKH phải thực hiện quay vòng cho 100% thuê bao tháng n và 70% thuê bao tháng n+1 • Cuối ngày 30, hệ thống INSIGHT sẽ tự động chuyển toàn bộ thuê bao chưa có tác động quay vòng trả trước kỳ tiếp theo sang hình thức thanh toán trả sau. <p>- Trường hợp hóa đơn trả trước đã xuất nhưng không thu được cước do KH ngưng/hủy hoặc chuyển hình thức thanh toán trả sau, CSS/CSKH làm thủ tục hủy hóa đơn hoặc xuất hóa đơn giảm trừ.</p>		
3	P.NV P.HT-CSKH	<p>Tiếp nhận kết quả quay vòng trả trước từ CSS/CSKH:</p> <p>P.HT-CSKH: Thao tác Khối Kinh Doanh phụ trách.</p> <p>P.NV: Thao tác các Khối Kinh Doanh còn lại.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thao tác kỳ trả trước tiếp theo lên INSIGHT. - Thông báo QLC&CN xuất hóa đơn. - Chuyển trả sau những KH không tiếp tục tham gia chương trình trả trước. - Ngưng/hủy những KH không có nhu cầu sử dụng. 		
4	P.QLC&CN	<ul style="list-style-type: none"> - Hàng ngày, kiểm tra hệ thống tính cước trên INSIGHT. - Tiếp nhận thông báo từ P.NV/P.HT-CSKH - Thực hiện xuất hóa đơn trả trước. - Tổ chức thu cước. 		

VI. BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

TT	Tên tài liệu	Mã tài liệu	Đơn vị lưu	Hình thức lưu	Thời hạn lưu giữ	Mức độ quan trọng
1	BM hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet cáp quang – giganet.	005-BM	DVKH	Bản cứng	2 năm kể từ khi KH chấm dứt DV	Cao
2	PLHD cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet cáp quang – giganet.	006-BM	DVKH	Bản cứng	2 năm kể từ khi KH chấm dứt DV	Cao
3	Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet công cộng.	014-BM	DVKH	Bản cứng	2 năm kể từ khi KH chấm dứt DV	Cao
4	PLHD cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet công cộng.	015-BM	DVKH	Bản cứng	2 năm kể từ khi KH chấm dứt DV	Cao
5	BBNT dịch vụ viễn thông và bàn giao thiết bị	011-BM	DVKH	Bản cứng	2 năm kể từ khi KH chấm dứt DV	Cao

Phê duyệt	Xem xét		Biên soạn
	Ban PC&KSTT	Chuyên môn	
			
	Phó Đức Kiên	Đào Vân Anh	Đặng Thị Thu Trang

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	* A, M, D	Mô tả	Người cập nhật
.../.../2017	1/0	A		Nguyễn Ngọc Tân
13/07/2021		M	<p>1. Sửa đổi tên Đơn vị/Phòng/Ban để phù hợp với Mô hình tổ chức mới</p> <ul style="list-style-type: none"> - P.QLDA&ĐT => Phòng triển khai Dịch vụ Trong nước - P.CSKH TT => Nhóm hỗ trợ Kinh doanh - P.TKDV => Phòng triển khai Khách hàng. - Khối Kỹ thuật Chi Nhánh => Trung Tâm Kỹ Thuật Chi Nhánh. - Trung tâm Quản lý hạ tầng => Phòng Quản lý hạ tầng - QLCN => Nhóm Quản lý công nợ - Thêm mới TT cSOC <p>2. Quy định lại chức năng nhiệm vụ của các Phòng/Ban/Trung tâm trong quá trình cung cấp Dịch vụ FTTH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuyển chức năng giám sát thi công, ký nhật ký thi công, xử lý vướng mắc trong quá trình thi công, Kiểm tra tín hiệu nghiệm thu tuyến cáp khi hoàn thành từ P.QH&PTHT sang Phòng triển khai Dịch vụ Trong nước. - Chuyển chức năng liên hệ Khách hàng, khảo sát Khách hàng sau nghiệm thu dịch vụ từ Phòng CSKH TT sang Phòng Hỗ trợ và Chăm Sóc Khách Hàng/ cSOC - Chuyển chức năng xuất hóa đơn cước từ QLC sang Nhóm quản lý cước, hóa đơn. - Tại mục F: Quy Trình Quay vòng trả trước. +Lưu đồ và phần hướng dẫn: Bước 3 Chuyển chức nâng thao tác IS từ CSKH TT sang P.NV và P.HT-CSKH - Tại mục G: Quy trình Ngưng/Hủy Dịch vụ +Lưu đồ và phần hướng dẫn: Bước 2 Chuyển chức nâng thao tác IS từ 	Lê Minh Thanh

			<p>CSKH TT sang P.NV và P.HT-CSKH</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tại mục A: Quy Trình Bán Hàng +Bước 3: Phần hướng dẫn, bổ sung “Bổ sung hình thức thanh toán” <p>3. Thay đổi Biểu mẫu Phụ lục phù hợp</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tại mục C, Quy trình cung cấp dịch vụ IP + Bước 1, bước 2: Khách hàng đăng ký dung thêm IP sử dụng BM 059 PL thay đổi thông tin dịch vụ, bản này cũ, Không phù hợp chuyển sang dùng mẫu 277-BM Phụ lục thêm dịch vụ và thay đổi hình thức thanh toán, <p>4. Qui định lại timeline một số bước trong QT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tại mục B: Quy trình triển khai: +Bước 6: Hướng dẫn thực hiện Thời gian NOC thực hiện cấu hình AON khi nhận YC từ P.TK KH *NOC thực hiện ngay khi nhận được yêu cầu, bổ sung thêm (không quá 30 phút) +Bước 9: Hướng dẫn thực hiện, P.NV lưu hồ sơ KH “chậm nhất 1 tuần sau khi nghiệm thu dịch vụ”. Đổi thành “chậm nhất 15 ngày sau khi nghiệm thu dịch vụ - Tại mục G: Quy trình Ngưng/Hủy Dịch vụ. +Bước 2C: Phần hướng dẫn *Bỏ “Ký phụ lục tạm ngưng (Thời gian tạm ngưng không quá 3 tháng)” *Thay mới Ký phụ lục tạm ngưng (Thời gian tạm ngưng không quá 2 tháng) - Tại mục 2: Ngưng/Hủy độc nợ *Bỏ “Hệ thống tự động chuyển hủy sau 30 ngày. *Thay mới “Hệ thống tự động chuyển hủy sau 60 ngày” - Tại mục F: Quy trình Quay vòng trả trước. +Bước 1: Hướng dẫn thực hiện-Xuất danh sách KH quay vòng trả trước *Bỏ “Ngày 10 hàng tháng”, xuất báo cáo chi tiết 	
--	--	--	---	--

			<p>*Thay mới “Ngày 01 hàng tháng” xuất báo cáo chi tiết</p> <p>+Bước 2:</p> <p>*Bỏ “CSS phải trả hóa đơn về Nhóm QLC, HĐ để làm thủ tục hủy hóa đơn hoặc xuất hóa đơn giảm trừ”</p> <p>*Thay mới “CSS/CSKH làm thủ tục hủy hóa đơn hoặc xuất hóa đơn giảm trừ”</p> <p>+Bước 5: Phần hướng dẫn,</p> <p>*Bỏ nội dung bổ sung thêm “giấy đăng ký kinh doanh hoặc hợp đồng pháp nhân của chủ HĐ mới</p> <p>*Thay mới nội dung “hồ sơ mua bán/thuê nhà”</p>	
<p>13/07/2021</p>		<p>A</p>	<p>5. Thêm mới chức năng nhiệm vụ của các Phòng/Ban/Trung tâm trong quá trình cung cấp Dịch vụ FTTH.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tại mục B, Quy trình triển khai FTTH <p>+Bước 5: Lưu đồ thêm chức năng Nhà Thầu</p> <p>+Bước 5: Phần hướng dẫn thực hiện: Trường hợp Nhà thầu triển khai và lắp thiết bị, nhà thầu test dịch vụ và ký BBNT với KH, giao BBNT về P.TK KH trong tuần làm việc</p> <p>+Bước 7: Trường hợp nhà thầu triển khai và lắp đặt nghiêm thu DV FTTH “Trường hợp Nhà thầu thi công và lắp thiết bị nghiệm thu Dịch. P.TK KH tiếp nhận biên bản nghiệm thu, cập nhật thông tin nghiệm thu lên Hệ thống”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tại mục F, Quy trình di dời địa chỉ lắp đặt <p>Bước 4: Lưu đồ, thêm chức năng Nhà Thầu.</p> <p>+Bước: Phần hướng dẫn thực hiện. Trường hợp Nhà thầu triển khai và lắp thiết bị, nhà thầu test dịch vụ và ký BBNT với KH, giao BBNT về P.TK</p>	

			<p>KH trong tuần làm việc</p> <p>+Bước 6: Trường hợp nhà thầu di dời và lắp đặt nghiêm thu DV FTTH</p> <p>“Trường hợp Nhà thầu di dời và lắp thiết bị nghiêm thu Dịch vụ. P.TK KH tiếp nhận biên bản nghiệm thu, cập nhật thông tin nghiệm thu lên Hệ thống”</p>	
13/07/2021		D	<p>6. Xóa Biểu mẫu không phù hợp:</p> <p>Tại mục A, Quy trình bán bán hàng.</p> <p>Bước 3: Kinh Doanh sử dụng mẫu PL HD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xóa 011-HD: 011-HD viết phiếu thu, Do Biểu mẫu này đã hủy. - Xoá biểu mẫu 42-BM: Cam kết thanh toán. 	

- A: thêm mới; M: sửa; D: xóa