

Hà Nội, ngày tháng 3 năm 2019

**BÁO CÁO THÀNH TÍCH
ĐỀ NGHỊ TẶNG THƯỞNG HUÂN CHƯƠNG LAO ĐỘNG HẠNG NHÌ
GIAI ĐOẠN 2014 - 2018**

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Hà Nội

I. SƠ LƯỢC ĐẶC ĐIỂM, TÌNH HÌNH

1. Đặc điểm tình hình

Tên đơn vị: Trung tâm Kinh doanh VNPT – Hà Nội (TTKD VNPT - Hà Nội).

Trụ sở chính: 75 Đinh Tiên Hoàng - Phường Tràng Tiền - Quận Hoàn Kiếm - Hà Nội

TTKD VNPT - Hà Nội trực thuộc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông thành lập theo Quyết định số 18/QĐ-VNPT-VNP-NS ngày 03/7/2015, tiền thân là Trung tâm Dịch vụ Khách hàng, trực thuộc VNPT Hà Nội, chi nhánh Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, được thành lập theo quyết định số 4356/QĐ-TCCB - LĐTL ngày 18/12/1996 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam (nay là Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam). Qua quá trình xây dựng và phát triển, đến nay Trung tâm đã có 19 đơn vị trực thuộc gồm 7 phòng khối hỗ trợ, 1 tổ Bán hàng lưu động và 11 đơn vị sản xuất. Tổng số 1,235 CBCNV, nam 479, nữ 756, quản lý 2,842 cộng tác viên bán hàng, thu cước.

Trình độ CBCNV:

+ Trên đại học: 66; Đại học, cao đẳng: 836

+ Trung cấp: 138; Sơ cấp, công nhân, chưa qua đào tạo: 195

2. Chức năng nhiệm vụ

TTKD VNPT - Hà Nội có chức năng chính:

- Kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin; Dịch vụ phát thanh, truyền hình, truyền thông đa phương tiện; Dịch vụ nội dung, dịch vụ giá trị gia tăng;

- Kinh doanh các dịch vụ tư vấn, khảo sát, thiết kế, bảo dưỡng, bảo trì, sửa chữa cho thuê công trình, thiết bị viễn thông, công nghệ thông tin, truyền thông;

- Kinh doanh, xuất khẩu, nhập khẩu và phân phối bán buôn bán lẻ các vật tư trang thiết bị thuộc các lĩnh vực điện, điện tử, viễn thông, công nghệ thông tin;

- Kinh doanh các dịch vụ quảng cáo, dịch vụ truyền thông;
- Kinh doanh các dịch vụ cho thuê văn phòng, cơ sở hạ tầng viễn thông; Đại lý bán vé máy bay và các phương tiện vận tải khác.

II. THÀNH TÍCH NỔI BẬT

1. Tình hình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch từ năm 2014 đến năm 2018

- Năm 2014: chênh lệch thu chi là 104%, tiếp thị phát triển trên 284.000 thuê bao hoàn thành trên 75% kế hoạch, doanh thu thu cước hơn 2.788 tỷ đồng, hoàn thành 96.5% kế hoạch VNPT Hà Nội giao.

- Năm 2015: chỉ tiêu chênh lệch thu chi 6 tháng đầu năm đạt 111,65% so với kế hoạch giao. Trong 06 tháng cuối năm 2015, TTKD được giao kế hoạch chênh lệch thu chi là 170,8 tỷ, đến hết tháng 12/2015 chênh lệch thu chi 06 tháng cuối năm là 203,32 tỷ đạt 135,5% kế hoạch được giao.

- Năm 2016: Doanh thu địa bàn đạt 4.629,8 tỷ bằng 97% kế hoạch VNPT Vinaphone giao, tăng 4,2% so với năm 2015. Tổng thu nội bộ dịch vụ VT-CNTT đạt 605 tỷ đồng; Thực hiện 98,2% kế hoạch năm 2016 (616 tỷ đồng). Chênh lệch thu chi (không bao gồm lương): đạt 296,322 tỷ đồng bằng 119,2% kế hoạch VNPT Vinaphone giao (248,592 tỷ đồng). Năng suất lao động: đạt 3.703 triệu đồng/ năm, bằng 102,8% so với 2015. Thu nhập bình quân năm 2016: 12,58 triệu đồng/người/ tháng.

- Năm 2017: Doanh thu VT CNTT đạt 5,037 tỷ đồng, bằng 101% so với kế hoạch giao; Chi phí VT CNTT đạt 482 tỷ đồng, bằng 100% kế hoạch; Thu nội bộ đạt 644 tỷ đồng, bằng 103% kế hoạch; Chênh lệch thu chi đạt 148 tỷ, bằng 105% kế hoạch.

- Năm 2018: Doanh thu VT CNTT đạt 4,768 tỷ đồng, bằng 98.5% so với kế hoạch giao; Chi phí VT CNTT đạt 515.8 tỷ đồng, bằng 99.5% kế hoạch; Thu nội bộ đạt 619.5 tỷ đồng, bằng 101% kế hoạch; Chênh lệch thu chi đạt 109.6 tỷ đồng, bằng 115.1% kế hoạch; Chênh lệch thu chi không bao gồm lương: 314.6 tỷ đồng, bằng 105.3% kế hoạch.

2. Tình hình thực hiện nhiệm vụ sản xuất kinh doanh:

TTKD VNPT – Hà Nội được giao nhiệm vụ quản lý kinh doanh, phát triển, điều hành kênh bán hàng, tiếp thị cung cấp các dịch vụ, sản phẩm Viễn thông - Công nghệ thông tin và quản lý thanh toán, thu nợ cước phí sử dụng trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Có thể nói, các sự kiện nổi bật của Thủ đô đều có sự xuất hiện màu áo xanh của CBCNV TTKD VNPT - Hà Nội, góp phần tạo hình ảnh một VNPT Trẻ trung - Năng động - Nhân văn với người dân Thủ đô. Trung tâm luôn nhiệt tình tham gia và là đơn vị tài trợ cho các chương trình trọng điểm của Thành

phổ như tham gia Liên hoan Du lịch làng nghề truyền thống Hà Nội - Việt Nam 2016; Festival Áo dài Hà Nội; Tuổi trẻ Việt đồng hành cùng hàng Việt; Chợ Công nghệ và Thiết bị Hà Nội (Techmart Hà Nội), tài trợ chính cho chương trình Giọng hát hay Hà Nội do Sở Văn hóa Thể thao Hà Nội tổ chức. Trung tâm là nhà tài trợ vàng chương trình “Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam” năm 2017 do Sở Công thương Hà Nội tổ chức với nhiều hoạt động phong phú, có ý nghĩa cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng; Trung tâm là Nhà tài trợ Bạc "Tháng Khuyến mại Hà Nội" với nhiều chương trình ưu đãi, khuyến mại được xây dựng riêng cho chương trình đảm bảo cung cấp tới khách hàng thủ đô các sản phẩm, dịch vụ chất lượng cao với nhiều ưu đãi; Với mục đích đồng hành cùng thanh niên trong ngày hội lập thân lập nghiệp của Tuổi trẻ Thủ đô, TTKD VNPT Hà Nội tham dự chương trình “Ngày hội việc làm thanh niên Thủ đô lần thứ IX năm 2017” do Thành đoàn Hà Nội tổ chức, sẵn sàng hỗ trợ thanh niên, sinh viên tiếp cận các sản phẩm công nghệ của VNPT đang cung cấp và đồng thời giới thiệu các gói cước, chính sách ưu đãi đặc biệt đang áp dụng trên địa bàn Hà Nội. Ngoài ra, Trung tâm còn tham gia các chương trình xã hội hóa của Thủ đô như phủ sóng wifi VinaPhone miễn phí đến các trường Đại học, Cao đẳng, trường Cấp 3, ký túc xá sinh viên, ký túc xá công nhân các khu công nghiệp lớn..... Trong khuôn khổ các chương trình, TTKD VNPT – Hà Nội đã tham gia gian hàng giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin hiện đại nhất của VNPT tới đông đảo khách hàng. Đây cũng là cơ hội tiếp cận và tư vấn giới thiệu các dịch vụ chính sách của VNPT VinaPhone đến với khách hàng, doanh nghiệp.

Ngoài ra Trung tâm còn phục vụ tốt những sự kiện kinh tế, chính trị, xã hội lớn của Quốc gia diễn ra trên địa bàn Thủ đô như sự kiện Đại hội Đảng toàn quốc; bầu cử Quốc hội và Hội đồng nhân dân các cấp, tham gia Triển lãm quốc tế về sản phẩm, dịch vụ viễn thông công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam, cung cấp các dịch vụ gói sản phẩm viễn thông công nghệ thông tin tích hợp, ưu đãi dành riêng cho các doanh nghiệp Startup, hưởng ứng chương trình “Quốc gia khởi nghiệp” của Chính phủ, sự kiện Tổng thống Mỹ thăm Thủ đô, sự kiện Hội nghị thượng đỉnh Mỹ Triều ...

Nhân các ngày lễ lớn, các sự kiện của Thủ đô và đất nước, ngoài việc tham gia gian hàng, TTKD VNPT – Hà Nội còn tổ chức chạy road show vừa để tiếp thị khách hàng, vừa quảng bá hình ảnh VNPT VinaPhone Hà Nội. Hoạt động roadshow được khởi xướng từ TTKD VNPT – Hà Nội đã được nhân rộng tại 63 Trung tâm Kinh doanh Tỉnh/Thành, đến nay đã trở thành hoạt động quen thuộc của Trung tâm mỗi khi có sự kiện cần truyền thông, quảng bá. Người dân Thủ đô đã thân quen với

hình ảnh CBCNV TTKD VNPT – Hà Nội với màu áo xanh truyền thống, đồng loạt xuống đường, đi từng ngõ, gõ từng nhà nhằm truyền thông, quảng bá hình ảnh, dịch vụ và xúc tiến bán hàng.

Với những nỗ lực cố gắng của tập thể Lãnh đạo và CBCNV, TTKD VNPT – Hà Nội đã đạt được một số thành tựu nổi bật, có sức lan tỏa trong toàn Tổng Công ty và Tập đoàn như sau:

- Quy mô của Trung tâm ngày càng được mở rộng, từ 01 đơn vị nhỏ bé chỉ với vốn vụn hơn 400 CBCNV, đến nay Trung tâm đã có đội ngũ CBCNV đông đảo là 1,258 người. Đa số CBCNV đều có trình độ chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản, yêu ngành yêu nghề, tâm huyết với công việc, đặc biệt là thể mạnh về kinh doanh các sản phẩm viễn thông công nghệ thông tin. Trung tâm hiện đang quản lý 2,842 cộng tác viên tại chỗ, bán hàng, thu cước tác nghiệp trên toàn địa bàn Hà Nội. Với 09 phòng bán hàng khu vực trải khắp các quận, huyện của Thủ đô, Trung tâm đã phát triển được 50 cửa hàng giao dịch kiểu mẫu, mạng lưới gần 2,000 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền. TTKD VNPT - Hà Nội hân hạnh được phục vụ đội ngũ khách hàng đông đảo gồm hơn 2 triệu khách hàng Vinaphone, 420,000 khách hàng dịch vụ băng rộng, 16,800 khách hàng MyTV, 513,000 khách hàng điện thoại cố định. Xác định khách hàng tổ chức doanh nghiệp là đối tượng khách hàng ổn định và tăng trưởng bền vững, Phòng Khách hàng doanh nghiệp (mà trước đây là Phòng khách hàng VIP) được đầu tư cả về cơ sở vật chất và con người, được Trung tâm tạo mọi điều kiện để phát triển, đến nay Phòng khách hàng Doanh nghiệp đã có gần 100 CBCNV là những AM chuyên nghiệp, nắm chắc nghiệp vụ và đối tượng khách hàng của Phòng đã vượt con số 19,000 khách hàng Tổ chức doanh nghiệp lớn nhỏ trong toàn quốc, đồng thời còn phục vụ đối tượng khách hàng đặc biệt là các Sở, Ban, Ngành của Thủ đô.

- Với nhiệm vụ chính là kinh doanh, Trung tâm đã tập trung mọi nguồn lực, triển khai nhiều giải pháp kinh doanh nhằm tăng doanh thu và phát triển thuê bao. Được sự định hướng của Tổng Công ty và sự tìm tòi, sáng tạo của toàn thể đội ngũ CBCNV, Trung tâm đã triển khai nhiều chương trình bán hàng với ưu đãi đặc biệt gói cước rẻ, phần quà hấp dẫn, chú trọng vào khu vực ngoại thành như “mua sim làng nghề, quà về đây tay”, chương trình thúc đẩy VNP trả trước tại Ninh Hiệp ... mang hình ảnh Vinaphone đến gần hơn nữa, thân thiện hơn nữa với xã hội, cộng đồng. Một hoạt động thường niên của Trung tâm là Roadshow rầm rộ chạy trên các tuyến phố chính, quảng bá các chương trình khuyến mại chăm sóc khách hàng đã gây được hiệu ứng đẹp về thương hiệu VNPT Vinaphone. Người dân Thủ đô đã thân quen với hình ảnh những “chiến binh xanh”, đồng loạt xuống đường, đi từng

ngõ, gõ từng nhà nhằm truyền thông, quảng bá hình ảnh, dịch vụ và xúc tiến bán hàng. Ngoài các chương trình bán hàng truyền thông, Trung tâm cũng chú trọng phát triển bán hàng qua tổng đài, bán hàng qua đầu số 18001166, bán hàng online. Với các dịch vụ mới được Tổng Công ty đưa vào triển khai như các dịch vụ Công nghệ thông tin (IDC, Hóa đơn điện tử, SMSBrandname...) Trung tâm cũng luôn nghiên cứu triển khai có hiệu quả, các dịch vụ đều đạt mức tăng trưởng tốt. Dịch vụ Công nghệ thông tin và dịch vụ Truyền số liệu thường xuyên đạt mức tăng trưởng cao hơn 30% so với năm trước.

- Công tác giao kế hoạch luôn được Lãnh đạo Trung tâm quan tâm, trân trọng, nghiên cứu các phương pháp đảm bảo sát với thực tiễn nhất, đánh giá được thực chất năng suất chất lượng của các đơn vị và từng cá nhân người lao động. Với quyết tâm đó, ngay từ đầu năm, TTKD VNPT - Hà Nội đã khẩn trương giao kế hoạch doanh thu đến từng đơn vị trực thuộc, hướng dẫn hỗ trợ các đơn vị triển khai xây dựng kế hoạch mục tiêu bằng sản lượng thuê bao duy trì, thuê bao phát triển mới, phân giao đến từng tổ/ cá nhân người lao động. Lãnh đạo Trung tâm tổ chức đánh giá việc thực hiện kế hoạch của các đơn vị hàng ngày/ tuần/ tháng, kịp thời bổ sung điều chỉnh, giúp cho công tác kế hoạch dần đi sát với thực tiễn tại các đơn vị bán hàng. Tại các đơn vị sản xuất xây dựng các chỉ tiêu BSC giao đến đơn vị/ đến tổ theo hướng rút gọn, giao các chỉ tiêu dễ hiểu, có thể đánh giá được để người lao động tự xác định kết quả thực hiện của mình để phấn đấu. Với khối hỗ trợ của Trung tâm là đơn vị gián tiếp nhưng Trung tâm vẫn quyết tâm giao KPI, KRI đến từng cá nhân, hàng tháng giao công việc cụ thể và đánh giá chất lượng công bằng, công khai nhờ vậy tạo động lực để người lao động hăng hái làm việc, NSLĐ tăng lên rõ rệt.

- Bên cạnh công tác bán hàng, công tác thu cước cũng được Trung tâm rất chú trọng quan tâm. Doanh thu thu cước cũng là nguồn thu chiếm tỷ trọng lớn trong toàn doanh thu của Trung tâm. Công tác thu cước của Trung tâm cũng có nhiều đổi mới, nhằm tăng doanh thu cước hàng tháng, Trung tâm đã xây dựng quy trình quản lý công nợ phải thu, quy định rõ trách nhiệm từng tập thể, cá nhân tham gia quy trình, đảm bảo tỷ lệ thu ngay trong tháng. Doanh thu thu cước được giao khoán đến từng đơn vị, tổ sản xuất, cá nhân người lao động nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, phát triển thêm khách hàng mới, tăng doanh thu thu cước. Ngoài ra, Trung tâm giao thêm chỉ tiêu thu cước ngay trong tháng, tập trung mọi biện pháp đảm bảo thu róc ngay trong tháng, thu hồi nợ đọng và xử lý nợ phải thu khó đòi nhờ vậy tỷ lệ thu ngay trong tháng của Trung tâm đảm bảo theo yêu cầu của Tổng công ty. Trung tâm liên kết với các ngân hàng (BIDV, Agribank...) thanh toán trực tuyến

cước viễn thông để khách hàng có thể thanh toán bất kỳ lúc nào, tiết kiệm thời gian đi lại.

- Để kinh doanh có hiệu quả, khâu đầu tiên phải bắt đầu từ việc xây dựng mô hình tổ chức sản xuất hợp lý. Trung tâm đã nhiều lần thay đổi mô hình tổ chức sản xuất các đơn vị. Qua mỗi lần thay đổi không ít lần vấp phải sự phản ứng từ các đơn vị, nhưng nhờ sự trao đổi thấu tình đạt lý, cùng phấn đấu vì mục đích chung, mô hình tổ chức sản xuất mới được đi vào áp dụng đã giúp tăng năng suất lao động và thu nhập cho CBCNV. Tháng 8/2017 là đợt Trung tâm đã tiến hành điều chỉnh mạnh mẽ nhất mô hình tổ chức sản xuất các phòng BHKV, mô hình được tối ưu hóa, lao động gián tiếp được giảm xuống mức tối thiểu, bổ sung thêm gần 100 lao động trực tiếp. Cơ chế tiền lương, tiền tiếp thị được rà soát thường xuyên, điều chỉnh kịp thời, khuyến khích người lao động bán hàng tăng trưởng doanh thu. Hệ thống đánh giá năng suất chất lượng cũng được quan tâm, triển khai đưa vào sử dụng, giao trực tiếp tới các đơn vị và đánh giá hiệu quả công việc tới từng cá nhân. Người lao động đã thấy được lợi ích của công sức mình bỏ ra được đền đáp xứng đáng ở thu nhập, khiến người lao động yên tâm công tác, gắn bó với Trung tâm.

- Xác định công tác thi đua khen thưởng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sản xuất kinh doanh phát triển. Nhiều cơ chế tạo động lực, chương trình thi đua được triển khai thường xuyên, liên tục, bám sát mục tiêu từng thời điểm. Phương pháp và hình thức thi đua ngày càng phong phú, đa dạng, ngoài chương trình thi đua định kỳ hàng tháng, bình xét các chức danh xuất sắc trong công tác bán hàng, thu cước, chăm sóc khách hàng Trung tâm còn phát động nhiều chương trình thi đua theo tuần, theo ngày, theo từng dịch vụ tạo phong trào thi đua hăng hái hoàn thành chỉ tiêu. Công tác vinh danh các điển hình tiên tiến cũng được nghiên cứu đổi mới, không chỉ khen thưởng bằng tiền mặt, hiện vật, được vinh danh trên các phương tiện truyền thông nội bộ, CBCNV xuất sắc còn được đi tham quan học tập trong, ngoài nước. Hàng quý, VNPT trên địa bàn Hà Nội đều phối hợp tổ chức cho điển hình tiên tiến của hai bên đi giao lưu dã ngoại tại những di tích lịch sử, danh lam thắng cảnh của đất nước.

- TTKD VNPT - Hà Nội luôn chú trọng đến công tác sáng kiến, sáng tạo, cải tiến kỹ thuật. Những ý tưởng nhỏ của CBCNV đều được ghi nhận, nghiên cứu áp dụng vào SXKD. Các phong trào như “Hiến kế kinh doanh”, “Sáng tạo VNPT” được triển khai sâu rộng trong toàn thể CBCNV. Rất nhiều sáng kiến của Trung tâm đã được áp dụng và triển khai trên toàn Tổng công ty để các đơn vị cùng học hỏi và nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

- Xác định việc phân chia địa bàn các phòng BHKV cần tương ứng với các TTVN, năm 2017, Trung tâm đã thực hiện điều chỉnh phân chia lại địa bàn tương ứng với 1-1 với các TTVT đồng thời áp dụng hệ thống chương trình Khoán địa bàn để phân giao địa bàn đến từng địa bàn, từng cá nhân đối với các dịch vụ mạng cố định và thuê bao Vinaphone trả sau lên hệ thống để theo dõi quản lý thực hiện. Việc map địa bàn giữa các phòng bán hàng khu vực và Trung tâm Viễn thông giúp 02 đơn vị phối hợp chặt chẽ hơn trong việc bám sát địa bàn, chăm sóc khách hàng, tăng phát triển thuê bao và doanh thu. Công tác phối hợp map địa bàn của TTKD VNPT - Hà Nội được Tổng Công ty đánh giá cao và được các đơn vị trong toàn Tổng Công ty tham khảo áp dụng. Để cụ thể hóa chương trình phối hợp gắn kết địa bàn, giữa các Phòng bán hàng và Trung tâm Viễn thông trên cùng địa bàn đều tổ chức ký kết Giao ước thi đua. Có những đơn vị triển khai thực hiện hợp giao ban tháng giữa khối Kỹ thuật và Kinh doanh tại các tổ Bán hàng và đội Viễn thông. Việc này đã tạo ra không khí làm việc cởi mở, thân thiện, hợp tác giữa 2 Bên với mục đích phát triển chung. Trong các buổi giao ban hai bên cùng thông báo đến các CBCNV các chính sách hiện hành, khả năng đáp ứng về yêu cầu kỹ thuật của tất cả các dịch vụ: Cáp quang, MyTV, Vinaphone và cả dịch vụ CNTT với mục tiêu “Càng nhiều người biết về dịch vụ của mình càng tốt”. Khi có yêu cầu khách hàng cả về lắp đặt và sửa chữa, anh chị em bán hàng phối hợp chặt chẽ với anh chị em bên viễn thông đảm bảo phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác, đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng. Anh chị em viễn thông cũng là “tiếp thị viên” còn anh chị em tiếp thị bán hàng cũng là những “công nhân dây máy” nhằm chăm sóc, phục vụ khách hàng tốt nhất.

Triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao, tập thể Lãnh đạo Trung tâm đã đề ra chủ trương và chỉ đạo thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ về lĩnh vực kinh doanh; nắm bắt kịp thời diễn biến thị trường để điều chỉnh phương thức kinh doanh phù hợp; chỉ đạo sát sao tình hình thực hiện kế hoạch SXKD, đề xuất giải pháp kinh doanh và triển khai nhiều chương trình chăm sóc khách hàng hiệu quả qua đó thương hiệu và uy tín của dịch vụ đã được nâng lên, khách hàng đã tin tưởng và hài lòng khi sử dụng các dịch vụ của TTKD VNPT - Hà Nội. Với quyết tâm cao nhất, toàn Trung tâm nỗ lực phấn đấu đẩy mạnh công tác tiếp thị phát triển thuê bao trên tất cả các kênh bán hàng.

Xác định công tác bán hàng là nhiệm vụ trọng tâm, Trung tâm đã tăng cường nguồn lực bán hàng bằng cách huy động 100% CBCNV đi làm ngày thứ Bảy. Tập trung toàn bộ nhân lực thuộc khối Hỗ trợ và khối các Phòng bán hàng khu vực nội

thành tham gia bán hàng tại khu vực ngoại thành nhằm phủ kín địa bàn, chiếm lĩnh thị trường, nâng cao hình ảnh của VNPT tại địa bàn Hà Nội.

2.1 Công tác bán hàng các dịch vụ

- Với dịch vụ di động: Dịch vụ VinaPhone là dịch vụ chính, đem lại nhiều doanh thu cho Trung tâm, TTKD VNPT – Hà Nội đã triển khai xúc tiến nhiều chương trình bán hàng mang hình ảnh VinaPhone đến gần hơn nữa, thân thiện hơn nữa với xã hội, với cộng đồng, với khách hàng.

Trong giai đoạn 2014 - 2018, TTKD VNPT - Hà Nội tiếp tục tập trung tổ chức các chương trình bán hàng lưu động (bán hàng lễ hội, bán hàng tại các xã ngoại thành, bán hàng tại trường đại học, cao đẳng nhân dịp sinh viên nhập trường, bán hàng tại các khu công nghiệp, chương trình bán hàng tại các điểm lắp đặt wifi miễn phí). Tuy thị trường viễn thông cung cấp dịch vụ di động trên địa bàn Hà Nội cạnh tranh gay gắt do dịch vụ chuyển mạng giữ số cùng với sự đòi hỏi ngày càng cao về chất lượng dịch vụ từ phía khách hàng dẫn đến TTKD VNPT - Hà Nội gặp nhiều khó khăn khi giới thiệu các bộ sim mới, gói cước VinaPhone mới tiếp cận thị trường nhưng kết quả tổng doanh thu bán sim thẻ VinaPhone qua hệ thống kênh điểm bán đạt 1.339 tỷ đồng, tăng trưởng gần 10% so với năm 2017; phát triển mới thuê bao VinaPhone trả trước đạt 776.162 thuê bao; VinaPhone trả sau đạt 6.216 thuê bao; thuê bao Internet FiberVNN đạt 43 thuê bao phản ánh rõ nỗ lực của TTKD VNPT - Hà Nội. Ngoài ra, các chương trình bán hàng trọng điểm cũng mang lại kết quả doanh thu lớn cho TTKD VNPT - Hà Nội. Các chỉ tiêu về phát triển thuê bao đều đạt và vượt kế hoạch, cụ thể doanh thu di động trả trước đạt 2.661 tỷ đồng, tăng trưởng 3.5% so với cùng kỳ; Phát triển thực tăng thuê bao di động trả sau đạt 49.622 thuê bao; Di động trả trước đạt 155.223 thuê bao. Thuê bao băng rộng cố định đạt 1,099 tỷ đồng, tăng trưởng 6.7% so với cùng kỳ, số thuê bao thực tăng 35.920 thuê bao, đồng thời chuyển đổi 6.711 thuê bao từ đồng sang quang.

Nỗ lực triển khai ngay từ những ngày đầu năm, TTKD VNPT - Hà Nội đã triển khai các chương trình thúc đẩy bán hàng dịch vụ VinaPhone trả sau nhằm tăng chỉ tiêu doanh thu tiêu dùng và doanh thu hòa mạng mới, cụ thể như chương trình thúc đẩy bán hàng KHCN quý I và tháng 9 & 10/2018 nhằm thúc đẩy phát triển thuê bao di động cho khối KHCN, chương trình đã phát triển được 7.976 thuê bao VNP trả sau hòa mạng mới tham gia chương trình; Chương trình khuyến mại TBĐC 2018: phát triển mới 350 TB tham gia chương trình khuyến mại; Chương trình đổi sim 4G miễn phí: tính đến hết hết 31/10/2018 Trung tâm đã thực hiện đổi 47.873 sim 4G miễn phí, góp phần thúc đẩy tăng trưởng doanh thu dịch vụ cho Trung tâm.

Với mục tiêu giữ khách hàng, duy trì doanh thu là một trong những mục tiêu quan trọng nhất trong giai đoạn chuẩn bị và triển khai chuyển mạng giữ số, đặc biệt là TB trả sau. Trung tâm đã đẩy mạnh triển khai các chương trình OB chuyển KH trả trước sang trả sau ghép các gói Thương gia/ Alo/ Smart hưởng chiết khấu trong chu kỳ 3 tháng. Kết thúc chương trình đã phát triển được hơn 5.000 TB chuyển đổi sang trả sau; các chương trình nâng hạng sử dụng để hưởng chiết khấu TM 5% hoặc 10%/tháng trên tổng hóa đơn đã giúp hạn chế tối đa TB rời mạng.

Xác định khách hàng Tổ chức doanh nghiệp là đối tượng khách hàng nhiều tiềm năng, mang lại doanh thu lớn, cơ hội khai thác còn nhiều, Trung tâm đã triển khai các chương trình thúc đẩy bán hàng dịch vụ VinaPhone cho đối tượng KHTCDN liên tục trong Quý I và Quý II/2018 nhằm thúc đẩy phát triển hơn nữa thuê bao di động, sau 2 quý phát động đã phát triển được 586 thuê bao VNP trả sau hòa mạng mới tham gia chương trình.

- Với dịch vụ băng rộng: Xác định đây là một dịch vụ trọng tâm, có nhiều khả năng tăng trưởng cao, do nhu cầu thị trường và lợi thế lớn cơ sở hạ tầng VNPT mạnh nhất trong số các nhà mạng, Trung tâm đã triển khai nhiều chương trình, giải pháp nhằm chiếm lĩnh thị trường như: Chương trình thúc đẩy MyTV: thực hiện chủ trương theo chương trình hỗ trợ chi phí STB của Tập đoàn được triển khai từ 15/6/2018, Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã đẩy mạnh truyền thông các gói cước tích hợp Fiber+MyTV (giá cước bao gồm STB) nên đã đạt được kết quả tương đối tốt, thể hiện qua số liệu tăng trưởng dịch vụ MyTV càng về các tháng cuối năm số lượng càng tăng trưởng tốt lên. Từ 15/6 đến 31/10/2018, toàn Trung tâm phát triển được 5.579 thuê bao MyTV, trung bình mỗi tháng phát triển mới được khoảng 1.200 thuê bao, tăng 200% so với các tháng đầu năm 2018; Chương trình thúc đẩy quán NET: xác định quán NET là một đối tượng KH mang lại Doanh thu cao/ổn định, Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã chủ động xây dựng cơ chế lôi kéo các quán NET như phối hợp với các Trung tâm Viễn thông trên địa bàn nâng cao chất lượng mạng lưới, hỗ trợ kịp thời khi quán NET có sự cố; thực hiện trang bị cho KH thiết bị đầu cuối chất lượng cao, tiếp thị các KH hiện hữu tham gia thanh toán trước cước để CSKH và giữ Khách hàng sử dụng dịch vụ của VNPT. Tính đến 31/10/2018, toàn Trung tâm tái chiếm được 72 Khách hàng là các quán NET; Dùng thử dịch vụ: để tạo thế chủ động trong việc cạnh tranh với các nhà cung cấp dịch vụ khác, ngay từ tháng 4/2018 Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã triển khai chính sách cho Khách hàng đang sử dụng dịch vụ của đối thủ được sử dụng thử dịch vụ FiberVNN của VNPT. Đến 8/2018, Tổng công ty mở rộng chính sách dùng thử sang các đối tượng KH sử dụng mới trên toàn địa bàn. Toàn địa bàn đã thực hiện

triển khai cho gần 100 Khách hàng dùng thử dịch vụ FiberVNN, số Khách hàng chuyển sang dùng chính thức đạt gần 70%; Chương trình CSKH hiện có: Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội luôn xác định giữ khách hàng hiện có là một nhiệm vụ trọng tâm và quan trọng trong giai đoạn hiện nay. TTKD HNI đã tập trung triển khai các giải pháp nhằm tăng cường chăm sóc khách hàng, khuyến khích và duy trì khách hàng trung thành với dịch vụ như triển khai giải pháp “Nâng tốc độ giá không đổi”: Từ đầu năm 2018, TTKD HNI đã triển khai 08 đợt nâng tốc độ, tổng số Khách hàng được nâng tốc độ là 169.059 thuê bao; Đẩy mạnh công tác tiếp thị Khách hàng Fiber hiện hữu tham gia Thanh toán trước cước: Triển khai các chính sách ưu đãi cho khách hàng khi tham gia thanh toán trước cước; Giao chỉ tiêu BSC cho các đơn vị trong việc tiếp thị khách hàng. Kết quả: đến 31/10, tỷ trọng KH gia hạn Thanh toán trước cước đã đạt trên 60% và số lượng Khách hàng chuyển từ trả sau sang trả trước ngày một gia tăng, nâng tỷ trọng Khách hàng trả trước lên khoảng 45% tổng số Khách hàng Fiber hiện có; Trang bị bộ phát Wifi cho các Khách hàng phản ánh, khiếu nại chất lượng sóng Wifi; Trang bị máy điện thoại cố định cho đối tượng Khách hàng Doanh thu cao bị gián đoạn thông tin do hỏng thiết bị đầu cuối.

- Ngoài các hình thức bán hàng trực tiếp Trung tâm còn chú trọng phát triển bán hàng qua tổng đài là hình thức bán hàng tiết kiệm chi phí, nhân lực, mà vẫn có được hiệu quả. Tính đến hết tháng 7/2018, tổng số đơn hàng vùng được lập thành công là 25.067 đơn hàng, bằng 109,43% so với cùng kỳ năm ngoái. Để đạt được kết quả trên là do Trung tâm đã chú trọng và tập trung mạnh cho công tác bán hàng qua điện thoại và Internet, bố trí nhân lực hợp lý, truyền thông đầu số bán hàng vùng 18001166 trên các kênh bán hàng và hỗ trợ CSKH tại đơn vị. Chú trọng đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng cho các khai thác viên. Tổng số cuộc gọi vào 18001166 là 238.603, tổng cuộc trả lời là 222.763, tỷ lệ hoàn thành: 93,36%.

2.2 Công tác phát triển, quản lý kênh bán hàng phát triển dịch vụ

Trong giai đoạn 2014 - 2018, TTKD VNPT – Hà Nội đã tập trung xây dựng kênh bán hàng trên địa bàn Hà Nội, mở rộng mạng lưới bán hàng về địa bàn ngoại thành với hệ thống kênh bán hàng đa dạng gồm cửa hàng giao dịch, điểm bán hàng xã, điểm bán lẻ, đảm bảo phục vụ khách hàng kịp thời.

Mạng lưới các cửa hàng giao dịch của Trung tâm ngày càng được mở rộng và chuẩn hóa. Trong năm 2018, Trung tâm đã phát triển được thêm 11 cửa hàng giao dịch kiểu mẫu, tạo không gian hiện đại và thân thiện, phục vụ tận tình chu đáo với khách hàng. Hiện nay, TTKD VNPT - Hà Nội quản lý 63 cửa hàng giao dịch trải khắp địa bàn Hà Nội, đảm bảo tối thiểu 01 cửa hàng tại mỗi 01 quận huyện và đạt

mức trung bình 2 cửa hàng/quận, huyện. TTKD VNPT - Hà Nội đã có nhiều thay đổi về chất lượng phục vụ khách hàng, luôn sát sao, hỗ trợ các đơn vị để nâng cao hiệu quả chất lượng phục vụ khách hàng tại cửa hàng giao dịch.

- Điểm đa Dịch vụ: Đây là kênh bán hàng mới phát triển trong năm 2018, TTKD VNPT - Hà Nội đã mở rộng kênh bán hàng mới hỗ trợ và cung cấp kịp thời các dịch vụ viễn thông đến với khách hàng tại các nơi có địa bàn rộng, lực lượng mỏng. Tính đến ngày 31/10/2018 toàn Trung tâm đã phát triển được 31 điểm đa Dịch vụ.

- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền: Năm 2018, TTKD VNPT - Hà Nội có 1.000 Điểm, các Điểm cung cấp dịch vụ hỗ trợ rất nhiều trong công tác tiếp thị bán hàng, thu cước, chăm sóc khách hàng, điểm bán lẻ.

- Điểm bán lẻ (ĐBL): TTKD VNPT - Hà Nội tiếp tục quán triệt đến các đơn vị tập trung triển khai phát triển các điểm bán lẻ có lấy sim thẻ của TTKD VNPT - Hà Nội bên cạnh việc tổ chức rà soát, chọn lọc các ĐBL hiện có tại Trung tâm đáp ứng yêu cầu về nhận diện thương hiệu, khả năng cung cấp sản phẩm của VNPT - Vinaphone Hà Nội để ĐBL thực sự là kênh bán hàng phân phối sản phẩm sim thẻ chính đến tay khách hàng, phát huy vai trò là cầu nối giữa người bán hàng và người tiêu dùng cuối cùng. Tổng số ĐBL hiện nay là 9.298 điểm bán lẻ.

2.3 Công tác Phát triển thị trường tại các toà nhà trên địa bàn Hà Nội

Năm 2017 và đầu năm 2018 các nhà cung cấp dịch vụ VT-CNTT trên địa bàn Hà Nội như Viettel, FPT và các đơn vị xã hội hoá đẩy mạnh hoạt động đầu tư hạ tầng VT-CNTT tại các dự án toà nhà chung cư trên địa bàn Hà Nội khiến địa bàn Hà Nội trở nên cạnh tranh khốc liệt. Công tác chiếm lĩnh thị trường, ký kết tại các dự án mới, giữ khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ VT-CNTT tại các dự án VNPT có ký kết thoả thuận hợp đồng hợp tác đầu tư với CĐT, XHH... để cung cấp dịch vụ tới khách hàng gặp nhiều khó khăn khi các đối thủ chủ động đưa ra các phương án đầu tư đồng bộ cả hạ tầng viễn thông và truyền hình. Tuy nhiên với tinh thần đoàn kết, lấy chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng làm trọng tâm trong công tác phát triển dịch vụ, sản phẩm VT-CNTT tới khách hàng, trong 10 tháng đầu năm 2018, Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã ký kết 68 hợp đồng hợp tác tương ứng 121 toà nhà với 15 đối tác XHH khác nhau, tỷ lệ phân chia doanh thu từ 10% đến 36%, quy mô lên đến 30.500 căn hộ. So với cùng kỳ năm 2017 tăng 13%. Đây đều là các dự án mới, chuẩn bị bàn giao nhà.

Trong 10 tháng đầu năm 2018 Trung tâm đã phát triển mới 26.284 thuê bao FiberVNN tại các dự án toà nhà, chung cư trên địa bàn Hà Nội tăng 3.795 thuê bao so với cùng kỳ kế hoạch năm 2017.

Song song với việc phát triển thuê bao, trong 10 tháng đầu năm Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã phối hợp cùng VNPT Hà Nội xử lý rất nhiều trường hợp trước đây chưa ký kết hợp đồng để thực hiện phân chia doanh thu mà không ảnh hưởng đến tín hiệu cung cấp dịch vụ cho khách hàng, đặc biệt là tại Cụm cảng hàng không quốc tế Nội Bài. Từ phải chi trả từ trước năm 2017 trở về trước với số tiền lên tới 200 triệu đồng, nay chỉ phải chi trả từ thời điểm 01/01/2017 đến nay, đặc biệt là các dự án toà nhà hiện được BQL quản lý và nhận bàn giao từ chủ đầu tư trước đây có ký kết với VNPT để thực hiện ký kết lại hợp đồng chi trả tiền thu lao cho BQT toà nhà theo quy định.

Nhằm gia tăng kênh bán hàng và nhận diện thương hiệu, Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã xây dựng bộ mẫu hình ảnh quảng cáo truyền thông để làm việc với Chủ đầu tư, Ban quản lý, Ban quản trị toà nhà và thực hiện lắp đặt các hạng mục tại dự án toà nhà chung cư trên địa bàn, để cư dân trong toà nhà biết đến sản phẩm dịch vụ VT-CNTT VNPT cung cấp trong toà nhà cũng như có số điện thoại hotline để liên hệ tư vấn, chăm sóc và thực hiện ký kết hợp đồng cho cư dân. Trong 09 tháng đầu năm Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đã thực hiện quảng cáo truyền thông cho gần 60 toà nhà trên toàn địa bàn Hà Nội dưới các hình thức trang bị ghế đá, bảng biển, máy đánh giày, kệ sạc điện thoại.... tại các dự án như Tân Hoàng Minh Hoàng Cầu, Eco City Việt Hưng, Ecopark, Comate Tower, Khu Ngoại Giao đoàn, Gamuda Hoàng Mai...và đặc biệt Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội đang triển khai đàm phán, ký kết hợp đồng với công ty đặt máy lấy nước tự động đặt trong khuôn viên dự án để quảng cáo truyền thông, bán sim thẻ tại máy lấy nước.

Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội phối hợp cùng VNPT Hà Nội triển khai việc chăm sóc dành riêng đối với Ban quản lý, Ban quản trị toà nhà để xây dựng, lập phương án ký kết hợp đồng đại lý với BQL, BQT toà nhà thành một kênh bán hàng của VNPT như lập hợp đồng, thu cước, bán sim thẻ tại toà nhà. Trước mắt hai đơn vị đã xây dựng cơ chế chính sách trang bị đường truyền Internet wifi và truyền hình Mytv miễn phí (12 tháng sử dụng) tại sảnh toà nhà cho cư dân sử dụng, có quảng cáo truyền thông sản phẩm, dịch vụ của VNPT.

2.4 Công tác chăm sóc và hỗ trợ khách hàng

Bên cạnh cung cấp các dịch vụ, Trung tâm còn ban hành nhiều chương trình chăm sóc khách hàng, hướng mọi hoạt động tới khách hàng, coi khách hàng là trung tâm, nhiều chương trình chăm sóc khách hàng được thực hiện xuyên suốt 1 năm, đồng hành cùng khách hàng cá nhân cũng như doanh nghiệp như: Chăm sóc KH TCDN: Thực hiện tặng quà CSKH nhân các dịp Lễ Tết, ngày đặc biệt trong năm

theo các chương trình tập trung như CSKH TCDN nhân dịp Tết Nguyên đán 2018: Thực hiện tặng quà cho toàn bộ KH có doanh thu cao theo phân hạng KH từ hạng 1 đến hạng 5 với tổng chi phí 6,8 tỷ; CSKH TCDN nhân dịp Tết Trung thu 2018: Thực hiện tặng quà cho toàn bộ khách hàng theo phân hạng từ 1 đến 4 với tổng chi phí 410 triệu đồng; Chăm sóc người đứng đầu Doanh nghiệp: các đơn vị chủ động thực hiện tiếp cận, tặng quà nhân ngày sinh nhật người đứng đầu doanh nghiệp, ngày thành lập Doanh nghiệp trên địa bàn các đơn vị quản lý; các đơn vị thực hiện tổ chức hội thảo, hội nghị tri ân KH TCDN trên địa bàn như P.BHKV3; P.BHKV4; P.KHDN.....

Xác định khách hàng Tổ chức doanh nghiệp là đối tượng khách hàng nhiều tiềm năng và doanh thu lớn, Trung tâm đã tập trung nghiên cứu cung cấp nhiều dịch vụ mới và chính sách ưu đãi. Các doanh nghiệp ngày nay ngày càng có nhu cầu mua bán, giao dịch trực tuyến và tiếp cận các dịch vụ hành chính công điện tử. Các dịch vụ mới phục vụ khách hàng doanh nghiệp trong thời buổi công nghiệp hóa, hiện đại hóa như chữ ký số VNPT-CA, bảo hiểm điện tử I-VAN, Bệnh viện điện tử HIS... được khách hàng quan tâm sử dụng. Với những ưu đãi và chế độ chăm sóc đặc biệt dành cho các doanh nghiệp, các dịch vụ của VNPT đã nhận được sự tin dùng rất cao của khách hàng, doanh nghiệp. TTKD VNPT - Hà Nội tự hào không chỉ là nhà cung cấp lớn nhất, đầu tiên mà còn đem lại cho khách hàng những tiện ích đặc biệt nhất, chính sách chăm sóc khách hàng cao nhất.

- Để nâng cao hơn nữa chất lượng chăm sóc, hỗ trợ khách hàng cũng như kiểm soát chất lượng thu cước, TTKD VNPT – Hà Nội đã chú trọng tập trung công tác chăm sóc khách hàng như chủ động liên hệ với khách hàng, tìm hiểu nguyên nhân khách hàng chậm nộp cước, rời mạng để thuyết phục khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ đồng thời kiểm soát chất lượng đối với các bộ phận thực hiện tạm dừng tháo hủy dịch vụ gây khiếu nại của khách hàng.

Đối với các Khách hàng sắp hết thời gian ưu đãi thanh toán trước cước, thời gian hưởng ưu đãi Phân cấp: Chủ động gọi điện tiếp thị khách hàng tiếp tục tham gia thanh toán trước cước hoặc đề nghị các mức ưu đãi hiện có để khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ (Kể từ 1/10, đơn vị đã áp dụng chính sách gia hạn tự động các thuê bao hết thời gian hưởng ưu đãi phân cấp/thanh toán trước cước, tiết kiệm nhân lực thực hiện).

Tổ chức thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng trong công tác phát triển thuê bao và sau sửa chữa đối với các khách hàng trên địa bàn Hà Nội và các khách hàng của địa bàn vùng 1 (28 tỉnh thành phía Bắc và Đà Nẵng), tính đến hết tháng 10/2018 đã thực hiện chăm sóc 99,29% và lấy ý kiến đánh giá độ hài lòng

của khách hàng trên địa bàn Hà Nội về chất lượng phục vụ và dịch vụ của VNPT trên địa bàn Hà Nội. Thực hiện thẩm định lại kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng dựa trên danh sách của 28 TTKD TTP đã khảo sát sau PTTB và sửa chữa. Tỷ lệ đáp ứng cuộc gọi vào của khách hàng qua các kênh CSKH, ĐHSC tính đến hết tháng 10 năm 2018 đạt 91,01% tại kênh CSKH và đạt 92,93% ở kênh ĐHSC (so với năm 2017 chỉ đạt 87% ở cả 2 kênh CSKH và ĐHSC).

- Công tác giám sát chất lượng hỗ trợ khách quan của điện thoại viên (ĐTV) được giao là một trong các chỉ tiêu chính cho điện thoại viên Đài HTKH&108 thông qua việc nghe các file ghi âm do hệ thống tự động cung cấp, qua đó để ĐTV trau dồi nghiệp vụ nâng cao chất lượng công tác chăm sóc và hỗ trợ khách hàng. Tỷ lệ KH hài lòng khi được mời đánh giá 10 tháng năm 2018 đạt 96.07% (năm 2017 đạt 95.26%); Tỷ lệ cuộc đạt chuẩn qua công tác giám sát đánh giá đạt 94.9% (năm 2017 đạt 93.03%).

2.4 Công tác giải quyết khiếu nại (GQKN)

Trong 10 tháng đầu năm 2018, TTKD VNPT Hà Nội đã tiếp nhận 17.680 yêu cầu khiếu nại các loại. Nguyên nhân dẫn đến khiếu nại của khách hàng gia tăng do một số nguyên nhân như do điện lực thanh thải dây, hạ cột, sự cố làm đường, cầu vượt; Khách hàng từ chối thanh toán cước dịch vụ Greennet do không thấy hết được công dụng và hiệu quả của dịch vụ; Khách hàng sử dụng gói F2F tại các khu vực cạnh tranh/thanh thải cáp và các khách hàng đối tượng Y tế sau khi hết thời gian ưu đãi bị tính cước nguyên gói; Thuê bao VinaPhone từ chối thanh toán cước các dịch vụ GTGT với lý do không đăng ký sử dụng dịch vụ.

Mặc dù số lượng khiếu nại vẫn phát sinh cao nhưng đã được xử lý tổng thể kịp thời, các khó khăn vướng mắc trong công tác GQKN được các cấp lãnh đạo quan tâm, hướng dẫn tháo gỡ cộng với sự nỗ lực cố gắng của các Phòng BHKV/KHDN trong việc phối hợp với các đơn vị liên quan để tìm cách giải quyết làm hài lòng khách hàng; do đó trong 10 tháng đầu năm 2018, chỉ tiêu công tác GQKN đã được các đơn vị thực hiện đạt và vượt một số chỉ tiêu, cụ thể:

- + Tỷ lệ báo nhận khiếu nại qua thư: 100%/100% kế hoạch giao.
- + Tỷ lệ trả lời khiếu nại lần 1 thỏa mãn yêu cầu khách hàng: 100%/90% kế hoạch giao.
- + Giải quyết khiếu nại cước: 15 ngày đạt 97.43%/100% kế hoạch giao, 10 ngày đạt 98.53%/100% kế hoạch giao.
- + Khiếu nại chất lượng hoặc khiếu nại khác: 20 ngày đạt 99.97%/95% KH giao, 10 ngày đạt 100%/95% KH giao.

2.5 Công tác điều hành phát triển dịch vụ và PTTB

- Công tác điều hành phát triển dịch vụ: TTKD VNPT- Hà Nội kiểm tra soát chặt chẽ các trường hợp tồn đọng chậm thi công để điều hành, đôn đốc, theo dõi các đơn vị tiếp nhận dịch vụ, thi công lắp đặt, nghiệm thu bàn giao dịch vụ với khách hàng. Tiếp nhận thông tin về các trường hợp không thi công được và chủ động điều hành xử lý giải quyết hạn chế chuyển tiếp gây kéo dài thời gian trả lời khách hàng.

Giám sát, quản lý chất lượng quá trình cung cấp dịch vụ, báo cáo trưởng Đại diện đề xuất biện pháp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ. Tổng hợp báo cáo tình hình điều hành thi công lắp đặt phát triển dịch vụ VT-CNTT.

Chủ động phối hợp với các TTVT về việc các thuê bao cập nhật số liệu hoàn công chậm trên hệ thống PTTB để đảm bảo chỉ tiêu thời gian tập hợp danh mục quản lý, tính cước của khách hàng theo đúng qui định, tránh phát sinh cước không mã.

Triển khai tốt công tác khôi phục liên lạc, giữ khách hàng tại các khu vực thanh thải trên địa bàn: Chủ động xây dựng kế hoạch, chuẩn bị vật tư mới, vật tư thu hồi phục vụ thanh thải; Thông báo đến khách hàng thời gian mất liên lạc do thanh thải và thời điểm khôi phục liên lạc cho khách hàng, tránh để khách hàng bức xúc, rời mạng.

Thường xuyên phối hợp với các TTVT để xác minh lý do trả phiếu “lỗi số liệu, thuê bao xin hủy” nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đồng thời tiết kiệm chi phí nhân công nhằm đảm bảo chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng.

Thường xuyên tổng hợp số liệu để yêu cầu các đơn vị thực hiện đúng quy định như chỉ tiêu SLA cũng như đóng góp với VTHN về việc nhấn tin thông báo lý do thi công chậm tới điện thoại khách hàng.

TTKD VNPT-Hà Nội đã chủ động phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin xây dựng và hoàn thiện các hệ thống báo cáo trên hệ thống PTTB nhằm kiểm soát số liệu tồn thi công để đôn đốc các đơn vị tham gia bán hàng trên toàn mạng; phối hợp tác nghiệp với các đơn vị bạn, xây dựng quy trình tổ chức sản xuất liên hoàn khép kín từ khâu tiếp nhận đầu vào, đối soát số liệu, chuyển giao hồ sơ số liệu thi công, hoàn thiện hồ sơ, cập nhật danh bạ, danh mục khách hàng, phục vụ công tác chăm sóc khách hàng quản lý thu cước.

- Công tác điều hành sau bán hàng các dịch vụ CNTT, Giá trị gia tăng: từ tháng 09/2018, TTKD VNPT HNI đã tổ chức điều hành tập trung sau bán hàng các dịch vụ CNTT, GTGT tại Đài HTKH&108. Thực hiện rà soát đôn đốc các đơn vị bán hàng xử lý các phiếu tồn trên hệ thống CRM, theo dõi sát sao tiến độ thi công, cấu hình lắp đặt dịch vụ CNTT, GTGT của các đơn vị ngoài TTKD, đôn đốc thực hiện đúng tiến độ.

+ Tiếp nhận tập trung thông tin báo lỗi, báo hỏng dịch vụ CNTT từ các đơn vị bán hàng của TTKD, chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan ngoài TTKD để xử lý như TTĐH hỗ trợ KHVIP-Ban KHTCDN, VNPT IT, VNPT Media, VNPT Hà Nội. Điều hành, đầu mối phối hợp với các đơn vị trong việc xử lý sự cố cho KH.

+ Quản lý tài khoản Admin dịch vụ SMS Brandname của TTKD, tiếp nhận hồ sơ đăng ký Brandname của các đơn vị trực thuộc TTKD; Tạo Brandname, account, API và nhận thông báo kết quả duyệt Brandname từ TTĐH hỗ trợ KHVIP-Ban KHTCDN để chuyển các đơn vị trong TTKD.

- Công tác Điều hành Sửa chữa thuê bao: Trong năm 2018, thường xuyên xảy ra các sự cố hệ thống mạng lưới, TTKD VNPT-Hà Nội đã bố trí nhân sự trực để kịp thời giải đáp, hỗ trợ khách hàng, thường xuyên đào tạo nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. TTKD VNPT-Hà Nội đã đạt chỉ tiêu trên 30% theo kế hoạch Tập đoàn VNPT giao, nâng cao chất lượng sửa chữa trực tiếp; trong công tác CSKH sau lắp đặt và sửa chữa dịch vụ đều được liên hệ lấy ý kiến về chất lượng phục vụ, chất lượng dịch vụ. Ngoài ra TTKD VNPT-Hà Nội đã triển khai thực hiện tốt công tác hỗ trợ khách hàng ưu tiên, khách hàng Tổ chức doanh nghiệp.

2.6 Công tác khoa học kỹ thuật hỗ trợ SXKD

Nhằm áp dụng tối đa khoa học kỹ thuật vào phục vụ cho SXKD, TTKD VNPT - Hà Nội đã chủ động thành lập Nhóm Công nghệ thông tin trực thuộc Trung tâm với chức năng xây dựng hệ thống công cụ báo cáo Điều hành sản xuất kinh doanh để Trung Tâm và các đơn vị trực thuộc có thể chủ động sử dụng, khai thác cơ sở dữ liệu. Định kỳ nhóm CNTT xây dựng kế hoạch làm việc trình lãnh đạo Trung tâm phê duyệt và báo cáo kết quả cuối mỗi tuần.

Trung tâm Kinh doanh VNPT-Hà Nội đã chủ động xây dựng các công cụ chương trình tính lương và thù lao sản phẩm dịch vụ theo doanh thu và theo các công đoạn thực hiện, góp phần đạt hiệu quả trong việc sử dụng quỹ tiền lương của đơn vị.

Trong năm 2018 TTKD VNPT-Hà Nội đã phối hợp các đơn vị của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông hoàn thành công tác hỗ trợ, xử lý sự cố thay đổi dữ liệu chuyển đổi mã mạng 11 số về 10 số. Thực hiện Test thử hệ thống, triển khai hướng dẫn quy trình tại đơn vị trung tâm và các điểm giao dịch để thực hiện tiếp nhận chuyển mạng giữ số (MNP) phục vụ khách hàng theo nhiệm vụ giao của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Thực hiện chỉ đạo của Tập đoàn về việc tính cước tập trung, Trung tâm Kinh doanh VNPT-Hà Nội đã phối hợp với các đơn vị liên quan hướng dẫn các đơn vị thực hiện triển khai phần mềm ĐHSXKD và tính cước tập trung tại TTKD HNI theo

đúng chỉ đạo của Tập đoàn. Phối hợp với TTCNTT xây dựng chương trình, hướng dẫn về quy trình để các đơn vị thực hiện Scan hồ sơ, hợp đồng để xây dựng kho hồ sơ điện tử phục vụ công tác chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại.

TTKD VNPT Hà Nội cũng chủ động xây dựng, điều chỉnh các quy trình để cải tiến, phù hợp công tác điều hành sản xuất kinh doanh mới như: Quy trình quản lý nợ phải thu khách hàng sử dụng các dịch vụ VT – CNTT trả sau tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Hà Nội; Điều chỉnh Quy trình Tiếp thị khách hàng thanh toán trước cước dịch vụ VT CNTT; Quy định đơn đốc thanh toán, xử lý tạm ngừng, tháo hủy hợp đồng dịch vụ VT-CNTT tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Hà Nội; Xây dựng các chương trình, chỉnh sửa bổ sung các module tra cứu BTS; Xây dựng module xuất dữ liệu cho admin hệ thống SMRS import dữ liệu BTS đã cập nhật giao khoán lên hệ thống SMRS; Chỉnh sửa bổ sung báo cáo thuê bao Vinaphone trả trước PTM đăng ký gói trọng điểm; Chỉnh sửa báo cáo sản lượng doanh thu biểu tổng hợp; Xây dựng báo cáo tạm dừng dịch vụ FiberVnn; Xây dựng báo cáo thanh toán trước cước; Xây dựng các báo cáo Thuê bao FiberVNN phát triển tại tòa nhà; Khảo sát, phân tích quy trình nghiệp vụ, thiết kế chức năng, thiết kế CSDL phần mềm Quản lý hoa hồng tòa nhà; Hoàn thiện, chỉnh sửa các modul Quản lý Cộng tác viên; Xây dựng báo cáo, thống kê chi tiết các dịch vụ CNTT; Tích hợp XTTT (SSO) của Tập đoàn và hệ thống báo cáo ĐHSXKD của TT (thay thế SSO của TT IT KV1) góp phần đạt hiệu quả trong việc thống kê dữ liệu, thông tin phục vụ công tác điều hành sản xuất kinh doanh hiệu quả.

Trong năm 2018, Trung tâm tiếp tục hoàn thiện hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến nội bộ với 11 điểm cầu tại các đơn vị trong Trung tâm trên địa bàn Hà Nội để rút ngắn, tiết kiệm thời gian họp, hội thảo, hướng dẫn triển khai, thực hiện các kế hoạch, chương trình liên quan đến công tác SXKD cũng như tạo điều kiện để các đơn vị trong Trung tâm có thể dễ dàng họp, trao đổi, chia sẻ online các thông tin nghiệp vụ.

Công tác sáng kiến năm 2018: Trong năm 2018, Hội đồng Sáng kiến TTKD đã xét duyệt và khen thưởng 89 sáng kiến cấp Trung tâm, trong đợt 1 có 02 sáng kiến được HĐSK TCT công nhận và khen thưởng cấp Tổng Công ty DVVT.

2.7 Công tác quản lý tài chính, in cước và thu nộp cước phí

- Công tác quản lý thu cước và xử lý nợ đọng: TTKD VNPT - Hà Nội thực hiện giao khoán doanh thu thu cước đến từng đơn vị, tổ sản xuất và cá nhân người lao động nhằm nâng cao được ý thức trách nhiệm của CBCNV. Lãnh đạo TTKD VNPT - Hà Nội đã chỉ đạo tập trung nâng cao chất lượng công tác CSKH, giữ chân khách hàng cũ khuyến khích khách hàng sử dụng thêm dịch vụ, phát triển thêm

khách hàng mới (đặc biệt chú trọng phát triển mới thuê bao băng rộng và VNP) nhằm mục đích tăng doanh thu cước hàng tháng. Ngoài ra, Trung tâm cũng giao thêm chỉ tiêu thu cước ngay trong tháng, tập trung áp dụng mọi biện pháp đảm bảo thu róc cước ngay trong tháng, tăng cường rà soát thu hồi nợ đọng và xử lý nợ phải thu khó đòi. Nhờ vậy, tỷ lệ thu ngay trong tháng đã đảm bảo theo yêu cầu của Tổng Công ty. Tỷ lệ thu cước từ kỳ cước tháng 01/2018 đến kỳ cước tháng 09/2018 tính đến hết ngày 31/10/2018 đạt 97,34%, cao hơn cùng kỳ năm 2017 là 0,19%.

Tính đến hết tháng 10/2018, các đơn vị đã thực hiện thanh lý nợ được 30,8 tỷ đồng, trong đó thanh lý trong thông tư là 15,5 tỷ và thanh lý ngoài thông tư là 15,3 tỷ đồng.

Song song với việc nâng cao tỷ lệ thu và xử lý thanh lý nợ, trong năm 2018, TTKD HNI cũng đã triển khai thêm 2 nhiệm vụ trọng tâm của Tổng Công ty và Tập đoàn:

+ Tiếp thị TTTC để giảm tỷ lệ thuê bao rời mạng: Từ tháng 3/2018, TTKD HNI đã triển khai tiếp thị TTTC cho tập khách hàng trả sau thông qua nhân viên QLTT và CTV thu cước. Từ 10/2018 phối hợp triển khai với nhân viên kỹ thuật TTVT. Tỷ lệ TTTC dịch vụ FiberVNN của Trung Tâm tăng từ 34,12% tại thời điểm tháng 1/2018 lên 46,05% tại thời điểm cuối tháng 10/2018.

+ Hạn chế tạm dừng nợ cước để nâng cao trải nghiệm khách hàng: Năm 2018 TTKD HNI đã phối hợp với VTHN để thay đổi quy trình giám sát tạm dừng của thuê bao, các thuê bao nợ cước khi tạm dừng đều được nhân viên kinh doanh địa bàn và nhân viên kỹ thuật của TTVT kiểm tra rà soát trước khi tạm dừng. Từ quý 4/2018, Trung Tâm đã giao chỉ tiêu tạm dừng vào chỉ tiêu BSC tới nhân viên QLTT. Điều này đã góp phần giảm đáng kể tỷ lệ tạm dừng nợ cước. Tỷ lệ tạm dừng dịch vụ FiberVNN từ khoảng trên 1% cuối năm 2017, tới tháng 10/2018 đã giảm xuống còn 0.43%.

Tiếp nối việc đa dạng kênh thanh toán từ 2017, trong năm 2018 TTKD VNPT - Hà Nội tiếp tục đẩy mạnh triển khai thanh toán cước trực tuyến nhằm tạo thêm kênh thanh toán mới, tiện lợi cho khách hàng, đẩy nhanh tiến độ thu cước, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của đơn vị, bao gồm các hình thức:

- + Thanh toán thông qua ứng dụng VNPT Pay, cổng VNPT Pay, đáp ứng cho hầu hết các thuê bao có tài khoản tại các ngân hàng
- + Thanh toán qua kết nối với NAPAS
- + Thanh toán qua ứng dụng của các ngân hàng liên kết: BIDV, Viettinbank
- + Thanh toán qua ví điện tử Momo, Payoo
- + Thanh toán qua POS

+ Thanh toán bằng quét QR Code trên toàn bộ các ấn phẩm bao gồm cả ấn phẩm giấy và ấn phẩm điện tử để khách hàng thông qua ứng dụng trên điện thoại smartphone nhanh chóng và thuận tiện.

- Công tác tổng hợp số liệu và in cước: TTKD VNPT - Hà Nội được giao nhiệm vụ chủ trì thực hiện in hóa đơn, thông báo cước gửi đến khách hàng. Năm 2018, TTKD VNPT - Hà Nội tiếp tục triển khai cung cấp hóa đơn điện tử tới toàn thể khách hàng trên địa bàn TP Hà Nội. Khi áp dụng hóa đơn điện tử đã giảm tải công tác quản lý, lưu trữ hóa đơn của khách hàng cũng như Trung tâm, tiết kiệm chi phí in, phát hóa đơn cho khách hàng.

Về công tác số liệu: các số liệu liên quan tới doanh thu khách hàng phục vụ các công tác: tài chính kế toán, kế hoạch, chính sách kinh doanh, tính chia lương cho đơn vị và cá nhân đều được cung cấp đầy đủ và kịp thời.

- Công tác tính cước: Trong năm 2018, TTKD VNPT - Hà Nội đã luôn nỗ lực cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Hàng tháng, TTKD VNPT - Hà Nội đã thực hiện tốt nhiệm vụ convert số liệu từ PTTB, xây dựng các bộ Danh mục Tính cước các DVVT, CNTT. Thực hiện tính cước cho khách hàng đầy đủ, chính xác và hiện nay đã không còn các khiếu nại lỗi sai do chủ quan người tính cước nữa.

- Về công tác kế hoạch: Quyết tâm thực hiện kế hoạch được giao, ngay từ đầu năm 2018 TTKD Hà Nội đã khẩn trương giao kế hoạch doanh thu đến từng đơn vị trực thuộc; đồng thời phân cấp đến 80% nguồn kế hoạch chi phí đến các đơn vị bán hàng kèm theo các hướng dẫn về quy chế, quy định cụ thể, tạo điều kiện chủ động cho đơn vị trong việc sử dụng hiệu quả nguồn chi phí được phân cấp để thúc đẩy sản xuất kinh doanh tại đơn vị. Trên cơ sở kế hoạch doanh thu đã giao các đơn vị, hướng dẫn hỗ trợ các đơn vị tiếp tục triển khai xây dựng kế hoạch mục tiêu bằng sản lượng thuê bao duy trì, thuê bao phát triển mới, phân giao đến từng tổ/ cá nhân người lao động; Tổ chức đánh giá việc thực hiện kế hoạch hàng ngày/ tuần/ tháng, giúp cho công tác kế hoạch dần đi sát với thực tiễn tại các đơn vị bán hàng. Xây dựng các chỉ tiêu BSC giao đến đơn vị/ đến tổ theo hướng rút gọn, giao các chỉ tiêu dễ hiểu, có thể đánh giá được để người lao động tự xác định kết quả thực hiện của mình để phấn đấu. Tăng cường công tác giám sát và đánh giá kết quả thực hiện tại từng đơn vị, thực hiện tốt vai trò hỗ trợ và tham mưu trong công tác kế hoạch, góp phần thúc đẩy kết quả thực hiện nhiệm vụ SXKD tại Trung tâm.

- Về công tác tài chính kế toán: Trung tâm đã chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các quy định của Tổng Công ty về công tác quản lý tài chính và an toàn công quỹ; đảm bảo quản lý chặt chẽ luồng tiền và thực hiện các biện pháp giám sát công tác thu nộp, thực hiện nghiêm túc quy định nộp tiền của Tổng Công ty và Tập đoàn. Trong năm 2018,

TTKDHN đã thực hiện tốt công tác nộp tiền bán hàng và thu cước VTCNTT về Tập đoàn và VTHN; duy trì số dư tài khoản tiền gửi ngân hàng và tiền mặt dưới hạn mức quy định, đã được TCT khen thưởng BSC trong công tác quản lý tồn quỹ tiền mặt- tiền gửi ngân hàng quý 1/2018.

Thường xuyên rà soát lại các quy định quản lý tài chính để có hướng dẫn bổ sung điều chỉnh phù hợp nhằm tăng cường kỷ luật hạch toán đầy đủ doanh thu, chi phí đúng thời gian quy định. Ban hành chuẩn hóa bộ quy trình quản lý vật tư hàng hóa, quy trình mua sắm, sử dụng nguồn chi phí trực tiếp phục vụ SXKD tại Trung tâm đảm bảo tuân thủ đúng các nguyên tắc quản lý tài chính.

Trung tâm đã tập trung chỉ đạo, thường xuyên kiểm tra giám sát các đơn vị thực hiện nghiêm túc các quy định đảm bảo an toàn tuyệt đối về tiền, tài sản nguồn vốn và tăng cường các giải pháp nhằm tiết kiệm chi phí, tăng chênh lệch thu chi.

Để đảm bảo nguồn chi của Trung tâm được sử dụng hợp lý hiệu quả, ngay từ những ngày đầu năm Lãnh đạo Trung tâm đã chỉ đạo quyết liệt các giải pháp, tối ưu hóa các qui trình, cắt giảm tối đa các khoản mục chi không cần thiết nhằm thực hành tiết kiệm chống lãng phí. Phân cấp chi phí trực tiếp cho các đơn vị, tạo điều kiện cho các đơn vị chủ động thực hiện và tiết kiệm chi phí. Do đó, dự diễn năm 2018 đơn vị sẽ tiết giảm chi phí sử dụng điện, nước là 5%, chi phí tiếp tân khánh tiết là 2% so với kế hoạch giao.

2.8 Công tác đổi mới Tổ chức cán bộ lao động, Tổ chức sản xuất (TCSX) và đào tạo phát triển nguồn nhân lực:

- Công tác tổ chức sản xuất và lao động tiền lương: Nhằm tập trung hơn nữa nguồn lực cho SXKD, trong năm 2018 Trung tâm đã triển khai những thay đổi TCSX cho phù hợp, nhằm phát huy tối đa nguồn lực như thành lập Tổ Bán hàng lưu động trực thuộc Trung tâm, tập hợp các lao động có khả năng tiếp thị bán hàng, bổ sung lực lượng hỗ trợ các đơn vị, quảng bá hình ảnh VNPT trên địa bàn, tham gia bán hàng cùng các phòng BHKV để tái chiếm thị trường, nhất là tại các địa bàn khó khăn tập trung ở các huyện ngoại thành.

Với mục tiêu tiết giảm lao động gián tiếp, bổ sung nhân lực kinh doanh trực tiếp, ngày từ tháng 2/2018, Trung tâm đã tiến hành thay đổi mô hình TCSX tại các phòng BHKV, thành lập Tổ Kinh doanh Vinaphone tại các phòng BHKV nội thành, tách riêng nhân viên kinh doanh VNP và nhân viên kinh doanh dịch vụ mạng fix nhằm chuyên biệt hóa việc tiếp thị bán hàng theo dịch vụ, nâng cao kỹ năng bán hàng, tiếp thị khách hàng sử dụng dịch vụ và giúp các đơn vị tiết giảm 11 lao động gián tiếp. Trung tâm đã tiến hành rà soát, sắp xếp, tổ chức lại một số đơn vị khối hỗ trợ bao gồm phòng Tổng hợp, phòng Điều hành, phòng Nghiệp vụ cước bằng việc sát nhập nhiệm

vụ giữa các tổ trực thuộc, định danh lại chức danh công việc, phân công công việc kiêm nhiệm, điều chuyển 05 lao động từ khối hỗ trợ bổ sung cho Tổ KHDN các Phòng BHKV. Bên cạnh đó Trung tâm cũng đã điều chỉnh lại tổ chức phòng KHDN và các tổ KHDN thuộc phòng BHKV theo hướng phòng KHDN sẽ chủ động và thuận tiện hơn trong việc điều hành, hỗ trợ các phòng BHKV bán dịch vụ cho khối khách hàng TCDN. Tập trung lao động có trình độ CNTT điều chuyển về phòng KHDN đào tạo tập trung cả lý thuyết và thực tế bán hàng để kịp thời bổ sung lao động có trình độ, có khả năng bán dịch vụ CNTT chất lượng cao cho khách hàng doanh nghiệp trên địa bàn các phòng BHKV.

Hoàn thiện bộ máy quản trị rủi ro của Trung tâm: triển khai thực hiện các hạng mục xây dựng hồ sơ rủi ro, phân công, phân nhiệm vụ rõ ràng cho các bộ phận trực thuộc tham gia bộ máy quản trị rủi ro của Trung tâm; Phối hợp với Ban chất lượng Tập đoàn, bên tư vấn và các đơn vị liên quan để xây dựng hồ sơ rủi ro của Trung tâm, báo cáo Tập đoàn (pha 3 rủi ro) nhằm dự báo, tìm các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu rủi ro, sau đó bàn giao toàn bộ phần việc đã triển khai sang các đơn vị liên quan để tiếp tục triển khai thực hiện.

Nhằm tạo ra chuyển biến trong công tác tiếp thị, bán hàng dịch vụ CNTT trên thị trường, tháng 10/2018 Trung tâm đã thành lập Tổ Thử nghiệm phát triển dịch vụ CNTT mới với nhiệm vụ chủ trì công đoạn bán thử các sản phẩm và tham gia công đoạn hoàn thiện sản phẩm dịch vụ CNTT, hỗ trợ P. KHDN và các P.BHKV trong quá trình bán SPDV, đặc biệt là sản phẩm công nghệ thông tin mới.

Trên tinh thần tiết kiệm lao động, đảm bảo năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc, Trung tâm đã thường xuyên rà soát việc tổ chức sản xuất, bố trí lao động tại các phòng ban chức năng và các đơn vị sản xuất, phát hiện các bất cập để điều chỉnh kịp thời.

Nhằm gắn tiền lương với kết quả hoàn thành công việc được giao của từng cá nhân người lao động, thực hiện theo định hướng của lãnh đạo Tổng công ty, Trung tâm tiếp tục xây dựng, hoàn thiện việc tính lương theo NSCL, điều chỉnh đơn giá tiền lương sản phẩm theo doanh thu trong năm 2018. Việc trả lương theo định hướng ngoài tác dụng thúc đẩy CBCNV quan tâm, tìm biện pháp để nâng cao năng suất lao động, hoàn thành kế hoạch phát triển thuê bao được giao còn thúc đẩy các đơn vị nâng cao hiệu suất quản lý, sử dụng lao động.

- Công tác xây dựng, quản lý đội ngũ CBCNV: Trung tâm triển khai đánh giá thử nghiệm khung năng lực CBCNV và thi KNL với các chức danh GDV, ĐTV hỗ trợ và CSKH. Dựa trên hướng dẫn sơ bộ của Tổng công ty, Trung tâm đã triển khai toàn bộ chương trình thi KNL bao gồm từ việc xây dựng từ điển năng lực, phiếu tiêu chuẩn

cho 233 vị trí chức danh, gần 3.000 câu hỏi chuyên môn nghiệp vụ trong ngân hàng câu hỏi, tạo cấu trúc đề thi đánh giá năng lực cho từng vị trí, chức danh trên hệ thống HRM. Đợt 1, Trung tâm tổ chức đánh giá thử nghiệm cho hơn 1.200 CBCNV tham gia thi nhằm định hướng cho CBCNV thấy được những kiến thức cần bổ sung hoàn thiện. Với đợt thi lần 2 dành cho gần 200 GDV và ĐTV, Trung tâm đảm bảo 100% nhân sự tham gia thi và không có lao động phải điều chuyển công việc vì kết quả thi không đạt. Kỳ đánh giá KNL tại Trung tâm được Tổng công ty đánh giá cao và nhiều TTKD T/TP tham khảo.

Tiếp tục thực hiện đánh giá người lao động không hoàn thành nhiệm vụ hàng tháng và thực hiện xử lý theo quy định của Trung tâm về trường hợp người lao động 04 tháng không hoàn thành nhiệm vụ (04 lần dưới 70%). Trong năm 2018, Trung tâm có 358 CBCNV không hoàn thành nhiệm vụ trong đó có 27 CBCNV không hoàn thành công việc 04 lần. Đối với những lao động này, Trung tâm đã thực hiện điều chuyển 24 lao động sang vị trí công việc mới và có 9/24 lao động không hoàn thành công việc đã chủ động chấm dứt hợp đồng sau khi Trung tâm gặp gỡ trao đổi. Đối với những lao động không hoàn thành công việc trong tháng, theo ủy quyền đơn vị đều có thông báo đến từng cá nhân để cá nhân được biết và có hướng khắc phục kịp thời. Đặc biệt Trung tâm thường xuyên cảnh báo, nhắc nhở CBCNV đã không hoàn thành công việc 03 lần để những cá nhân này có ý thức phấn đấu, giảm số lao động không hoàn thành công việc từ 3 sang 4 lần trong năm.

Đánh giá người đứng đầu DV SX không hoàn thành nhiệm vụ: Từ cuối năm 2017 Trung tâm đã ban hành Quy định người đứng đầu các đơn vị sản xuất không hoàn thành nhiệm vụ và tiếp tục hoàn thiện, triển khai trong năm 2018. Đầu năm 2018 đã có 01 đồng chí là người đứng đầu đơn vị sản xuất không hoàn thành nhiệm vụ điều chuyển sang đơn vị khác.

Đối với đội ngũ CTV: Trung tâm triển khai phương án thuê lại lao động và ký hợp đồng trực tiếp tại Trung tâm. Nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý CTV, Trung tâm đã thực hiện quy hoạch CTV với 25 loại CTV thành 15 loại CTV chia thành các nhóm. Việc quy hoạch các CTV về một nhóm giúp Trung tâm nâng cao hiệu quả công tác quản lý CTV và giảm thiểu các loại giấy tờ và tiết kiệm thời gian, nhân lực theo dõi. Trung tâm còn ban hành nhiều cơ chế thù lao ưu đãi để thu hút CTV, tăng cường lực lượng bán hàng trong năm 2018. Việc quản lý, giao và đánh giá công việc đối với CTV được thực hiện tương tự như CBCNV, từ thông tin nhân sự đến bảng giao NSCL đều được cập nhật lên hệ thống HRM, giúp việc quản lý và khai thác số liệu khoa học, công khai.

- Về năng suất lao động: Trong năm 2018, Trung tâm đã cân đối, sử dụng tiết kiệm lực lượng lao động hiện có, lao động thực tế sử dụng bình quân không tăng mà còn giảm 19 lao động so với đầu năm 2018. Năng suất lao động năm 2018 dự kiến đạt 3.8 tỷ/người/năm, tăng 123 triệu đồng/người so với năm 2017 tương đương 4%.

- Công tác đào tạo: với mục tiêu nâng cao năng lực và trình độ chuyên môn của CBCNV, Trung tâm đã tổ chức các khóa đào tạo thuê ngoài nhằm tập trung phát triển các kỹ năng cần thiết của từng chức danh như kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp cho nhân viên kinh doanh và nhân viên AM; kỹ năng chăm sóc khách hàng nâng cao cho điện thoại viên và nhân viên quản lý thanh toán; kỹ năng huấn luyện kèm cặp nhân viên; kỹ năng xây dựng và thiết lập kênh phân phối cho nhân sự quản lý từ cấp tổ trưởng hay các khóa đào tạo kế toán trưởng; kỹ năng giới thiệu sản phẩm CNTT; bồi dưỡng nghiệp vụ đấu thầu nâng cao; kỹ năng quản trị và vận dụng bộ luật lao động trong hoạt động quản trị nhân sự... với hơn 1.200 lượt người. Các khóa đào tạo được CBCNV đánh giá nội dung phong phú, phù hợp và thiết thực với công việc hiện tại.

Ngoài các khóa thuê ngoài chuyên sâu, Trung tâm cũng đã tổ chức các khóa đào tạo nội bộ tập trung vào dịch vụ như tập huấn Nghị định 49; đào tạo các dịch vụ CNTT mới; tập huấn về MNP (chuyển mạng giữ số); tập huấn cho toàn bộ tổ trưởng, nhân viên kế hoạch tại các đơn vị sản xuất về giao và đánh giá BSC/KPI trên HRM kể từ tháng 03/2018; đánh giá khung năng lực CBCNV. Bên cạnh các khóa đào tạo tập trung, Trung tâm cũng đã phân cấp chi phí đào tạo cho các đơn vị chủ động thực hiện tại đơn vị trong công tác đào tạo, bồi dưỡng về các dịch vụ cũng như kỹ năng cho CBCNV tại đơn vị.

- Thực hiện chủ trương, chính sách của Nhà nước, chăm lo đời sống CBCNV:

Công tác chăm lo đời sống CBCNV: Để đảm bảo quyền lợi của người lao động, Trung tâm đã thực hiện nghiêm túc Thỏa ước lao động tập thể và Nội quy lao động và các quy định khác của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, tổ chức Hội nghị người lao động theo định kỳ. Trung tâm luôn luôn quan tâm, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho CBCNV, mọi chế độ quyền lợi của người lao động theo chính sách của Nhà nước được Trung tâm thực hiện rất nghiêm túc, luôn đề ra các mục tiêu nâng cao thu nhập và cải thiện điều kiện làm việc, điều kiện nghỉ ngơi của người lao động. Các chế độ của Nhà nước, của ngành và Tổng Công ty đều được thực hiện đầy đủ cho người lao động như: khám chữa bệnh, nghỉ điều dưỡng phục hồi sức khỏe, BHXH, lao động mất việc làm theo điều 44 BLLĐ, chế độ nghỉ hưu, nghỉ mất sức, thực hiện chi trợ cấp hiếu hỉ, ốm đau, sinh nhật, khen thưởng thành tích con CBCNV. Giải quyết thủ tục cho 10 lao động theo diện mất việc làm, cử 24

cán bộ hưu trí và 13 CBCNV đi điều dưỡng phục hồi sức khỏe. Tổ chức cho 14 cán bộ hưu trí đi du lịch tham quan trước khi nghỉ chế độ.

Tiếp tục duy trì đạo lý uống nước nhớ nguồn, hàng năm vào dịp đầu năm mới, Trung tâm tổ chức gặp mặt, tặng quà, chúc thọ cho các cán bộ hưu trí và tổ chức chia tay CBCNV được nghỉ hưu theo chế độ.

- Công tác ATLĐ, PCCN, bảo vệ tự vệ: Trung tâm rất quan tâm tới công tác bảo hộ lao động và an toàn vệ sinh lao động cho CBCNV. Định kỳ hàng năm, CBCNV của Trung tâm đều được trang bị đồng phục bảo hộ lao động, được tập huấn An toàn vệ sinh lao động và trang bị cây xanh tại nơi làm việc. Với CBCNV của Trung tâm, đồng phục ngành được thiết kế tiện dụng, hợp thời trang và là công cụ chuyên nghiệp hóa đội ngũ bán hàng, giúp quảng bá hình ảnh VNPT tới khách hàng. Với mục tiêu mang lại môi trường làm việc thân thiện, đáp ứng 5S, Trung tâm đã phân cấp cho các đơn vị mua cây xanh tại phòng làm việc cho CBCNV để giúp tạo cảnh quan môi trường thoáng mát và sinh động.

Trung tâm đã tổ chức cho 100% CBCNV thuộc đối tượng nhóm 4 học an toàn lao động phòng chống cháy nổ; thường xuyên kiểm tra công tác phòng chống cháy nổ trong đơn vị; Phối hợp với VNPT Hà Nội tổ chức thực tập phương án chữa cháy tại chỗ khu vực 75 Đinh Tiên Hoàng và các điểm có sử dụng chung mặt bằng như 811 Giải Phóng với TTVT2 và 165 Cầu Giấy với TTVT4; trang bị, bổ sung phương tiện PCCC cho các điểm làm việc thiếu hoặc chưa có trong toàn Trung tâm. Trung tâm đã hoàn thành xây dựng phương án và trang bị phương tiện PCCC tại tất cả các cửa hàng giao dịch và địa điểm làm việc của Trung tâm. Trong năm 2018 Trung tâm không có tai nạn lao động, không để xảy ra cháy nổ, bệnh nghề nghiệp, thực hiện tốt công tác an toàn vệ sinh công nghiệp. Trung tâm đã tổ chức tập huấn cho lực lượng tự vệ nòng cốt của Trung tâm theo hướng dẫn của Ban Chỉ huy quân sự quận Hoàn Kiếm trong 1 tuần tại địa điểm ngoài trời. Tham gia hội thao do Ban CHQS Quận tổ chức với các nội dung: Chính trị, chạy vũ trang, ném lựu đạn, bắn súng AK... Với truyền thống liên tục các năm đều đạt danh hiệu Trung đội tự vệ quyết thắng, Trung tâm đã thực hiện tốt công tác bảo vệ tự vệ, thực hiện đầy đủ các đợt điều động trực sẵn sàng chiến đấu đảm bảo chính xác - kịp thời.

- Công tác thi đua khen thưởng: Ngay từ những ngày đầu năm 2018, TTKD VNPT Hà Nội đã tổ chức Lễ ra quân với chủ đề Bứt phá thành công, tạo không khí thi đua sôi nổi, tập trung mọi nguồn lực, tăng tốc phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ sản xuất kinh doanh 2018.

Công tác thi đua khen thưởng được triển khai thường xuyên, liên tục, bám sát mục tiêu từng thời điểm, tháng, quý, năm. Hàng tháng, quý, Hội đồng thi đua khen

thưởng Trung tâm đều họp bình xét các danh hiệu trong phong trào Nụ cười VNPT bao gồm các chức danh xuất sắc nhất trong công tác bán hàng, công tác thu cước, công tác chăm sóc khách hàng... của đơn vị, tổng cộng có 16 chức danh tập thể và các nhân được bình xét hàng tháng. Các tập thể và cá nhân điển hình tiên tiến được Trung tâm tổ chức Lễ vinh danh hàng quý tại các địa danh du lịch miền Bắc, được khen thưởng bằng tiền mặt, giao lưu chia sẻ với các đồng chí Lãnh đạo Trung tâm, được đưa tên và hình ảnh, kinh nghiệm chia sẻ lên Bảng tin, các phương tiện truyền thông của Trung tâm... để mọi người học tập.

Ngoài phong trào Nụ cười VNPT là phong trào định kỳ, xuyên suốt 1 năm, Trung tâm còn thường xuyên phát động các phong trào gắn với từng nội dung, từng vấn đề cốt lõi mà Trung tâm đang cần đẩy mạnh.

+ Nhằm đẩy mạnh chỉ tiêu thanh toán trực tuyến dịch vụ Viễn thông Công nghệ thông tin, thực hiện đúng chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Tập đoàn và Tổng Công ty, Trung tâm đã ra chỉ thị liên tịch phát động thi đua tiếp tục đẩy mạnh tiếp thị thanh toán trực tuyến trong năm 2018 đồng thời xét thưởng/khuyến khích cho các đơn vị theo quý và theo năm.

+ Nhằm đẩy mạnh phát triển gói cước Gia đình đồng thời tạo không khí giao lưu học hỏi kinh nghiệm bán hàng giữa các đơn vị trên địa bàn, ngay từ các tháng đầu năm 2018 Trung tâm Kinh doanh VNPT Hà Nội tổ chức ra quân bán hàng gói Gia đình và các gói tích hợp năm 2018 đồng thời phát động chương trình thi đua “Thúc đẩy bán hàng các gói tích hợp năm 2018” với thông điệp “Kết nối gia đình”. Chương trình tập trung đẩy mạnh bán hàng vào các ngày Thứ Bảy trong tuần, diễn ra từ 03/2 đến hết 31/3/2018. Trong 8 tuần diễn ra chương trình, đã có 1 tập thể và 6 cá nhân đạt giải thưởng chương trình với tổng giá trị giải thưởng là 6 triệu đồng.

+ Để lập thành tích chào mừng Ngày Quốc Khánh 02/9, trong không khí thi đua hoàn thành kế hoạch SXKD năm 2018, để động viên, khích lệ các đơn vị nỗ lực hơn nữa hoàn thành kế hoạch SXKD của đơn vị, Trung tâm đã phát động chương trình thi đua bán hàng, tập trung vào dịch vụ Fiber mới và chương trình giữ khách hàng hiện có thông qua mời khách hàng thanh toán hoặc gia hạn thanh toán trước cước.

+ Hướng dẫn triển khai các chương trình thi đua phát triển dịch vụ di động và Ngôi sao kinh doanh 2018; phát động chương trình thi đua phát triển dịch vụ di động cấp Trung tâm cho đối tượng là các đơn vị trực thuộc và các cá nhân trực tiếp tham gia bán hàng. Tính đến hết tháng 8, tổng số tiền đã trao cho các tập thể và cá nhân xuất sắc là 140 triệu đồng, tạo khí thế thi đua sôi nổi, phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu của đơn vị.

+ Nhằm chiếm lĩnh thị trường, lấy lại thị phần VNPT trên địa bàn Hà Nội, Trung tâm đã phát động chương trình thi đua chiếm lĩnh thị phần tại các tòa nhà xã hội hóa, đẩy mạnh tiếp thị cư dân trong tòa nhà sử dụng dịch vụ của VNPT. Đã có 3 đơn vị đạt giải với tỷ lệ lấp đầy tối thiểu 50%, với tổng số tiền thưởng gần 50 triệu đồng.

+ Với các dịch vụ trọng điểm như Vinaphone trả sau, Hóa đơn điện tử, SMSBrandname, dịch vụ truyền số liệu hay các dịch vụ Công nghệ thông tin như I-office, HIS, Portal, OneGate, Trung tâm đều ra từng chương trình thúc đẩy bán hàng riêng biệt, khuyến khích toàn thể CBCNV tham gia công tác bán hàng.

+ Nhằm tăng tốc bút phá những tháng cuối năm, chương trình thi đua 90 ngày đêm phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm 2018 đã được chuyên môn và công đoàn phát động với giải Nhất là 50 triệu đồng. Chương trình đã được đồng đạo các phòng ban tích cực tham gia, góp phần hoàn thành chỉ tiêu của đơn vị cũng như của toàn Trung tâm.

+ Song hành cùng các chương trình bán hàng, công tác chăm sóc khách hàng cũng được chú trọng với chương trình thi đua nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng tại Tổng đài 18001091/9191/800126/18001166 những tháng cuối năm dành riêng cho đối tượng là Điện thoại viên với giải thưởng xét hàng tháng và 1 giải chung cuộc cuối chương trình.

Ngoài ra, Trung tâm còn tham gia vào Cụm thi đua số 12 của Thành phố Hà Nội. Trung tâm tham gia tích cực và đầy đủ các hoạt động do Cụm thi đua số 12 của Thành phố tổ chức như Ký kết Giao ước thi đua, tham gia giao hữu thể thao, tập huấn công tác thi đua khen thưởng của Thành phố.....Tham gia chương trình tặng quà các gia đình chính sách của Cụm với số tiền đóng góp là 10.000.000 đồng. Tổng kết năm 2018, Trung tâm đã được Hội đồng Thi đua khen thưởng Thành phố đề xuất tặng Bằng khen của Thành phố, 02 trực thuộc được đề xuất Cờ thi đua Thành phố, 02 đơn vị trực thuộc được Bằng khen của Thành phố về thành tích toàn diện năm 2018, 05 cá nhân được đề xuất khen thưởng Bằng khen Thành phố.

Trong năm 2018 đã có hơn 250 lượt cá nhân, hơn 120 lượt tập thể được khen thưởng cấp Trung tâm, Tổng Công ty và Tập đoàn. Tổng số tiền được khen thưởng cho các danh hiệu thi đua thường xuyên là hơn 1 tỷ đồng.

Trung tâm đã tổ chức bình xét các danh hiệu thi đua cuối năm, khen thưởng các tập thể lao động xuất sắc, tập thể lao động tiên tiến, tổng cộng đã có 16 tập thể lao động xuất sắc, 02 tập thể lao động tiên tiến được khen thưởng cấp Trung tâm.

Xây dựng cơ chế tạo động lực cho CBCNV, tổ chức các chuyến tham quan, học tập tại các tỉnh thành phố trong nước cũng như nước ngoài dành cho các cá

nhân, tập thể có thành tích xuất sắc. Hàng tháng, quý đều khen thưởng, cuối năm tổ chức các chuyến tham quan học tập tại nước ngoài cho điển hình tiên tiến năm. Năm 2018, các tập thể và cá nhân đã vinh dự được tham dự khóa tham quan học tập tại Hàn Quốc. 02 cá nhân xuất sắc trong phong trào “Nụ cười VNPT” 2018 được Tổng công ty khen thưởng chuyến tham quan học tập tại Trung Quốc.

3. Kết quả hoạt động của các tổ chức đoàn thể:

- Công tác xây dựng Đảng: Đảng ủy Trung tâm đã yêu cầu các cấp ủy trực thuộc tập trung lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh thực hiện có hiệu quả việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh gắn với việc thực hiện các cuộc vận động, các phong trào thi đua và gắn với việc thực hiện nhiệm vụ SXKD. Giải quyết các vấn đề cấp bách ở mỗi đơn vị, trong đó phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo, linh hoạt trong việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, nhằm đưa việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh thành công việc tự giác, thường xuyên của mỗi cấp ủy đảng, chuyên môn, các tổ chức đoàn thể; của mỗi cán bộ, đảng viên, công nhân viên, đặc biệt là người đứng đầu. Đẩy mạnh đấu tranh phòng, chống tham nhũng, lãng phí, quan liêu, bè phái, lợi ích nhóm.

Thông qua quá trình nghiên cứu, học tập, cán bộ, đảng viên, công nhân viên đã có những chuyển biến tích cực trong hành động và tư tưởng, bằng những hành động việc làm thiết thực nhất trong chính công việc nhiệm vụ được giao, trong lối sống và giao tiếp hàng ngày, góp phần đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng, đạo đức, lối sống và các tệ nạn xã hội. Cán bộ, đảng viên, đặc biệt là người đứng đầu đã nhận thấy rõ trách nhiệm tự giác làm theo tấm gương của Bác, nâng cao ý thức tu dưỡng rèn luyện đạo đức lối sống, đưa việc học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh trở thành công việc thường xuyên của mỗi tập thể và cá nhân, tạo chuyển biến mạnh mẽ và sâu rộng trong nhận thức, nâng cao đạo đức cách mạng, chống chủ nghĩa cá nhân, cơ hội thực dụng, sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức lối sống, các tệ nạn tham nhũng, quan liêu, góp phần thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Bản thân mỗi đồng chí cán bộ lãnh đạo, quản lý các cấp đã nâng cao nhận thức trách nhiệm trong tư duy và hành động; đổi mới phong cách lãnh đạo, đề cao trách nhiệm, giữ gìn tác phong, lối sống trong sạch, giản dị, đảm bảo tính khoa học và hiệu quả trong chỉ đạo, điều hành; công tác kiểm tra định kỳ, đột xuất và đôn đốc, đánh giá kịp thời kết quả hoạt động của tập thể cấp ủy, cơ quan, đơn vị, gắn liền với việc đánh giá những ưu khuyết điểm trong việc lãnh đạo, chỉ đạo của đội ngũ cán

bộ chủ chốt, người đứng đầu đã được quan tâm hơn, từ đó tạo ra bầu không khí làm việc cởi mở, nghiêm túc, nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc.

Ban Thường vụ Đảng ủy đã chỉ đạo kiện toàn cấp ủy các Đảng bộ, Chi bộ kịp thời, đảm bảo vai trò lãnh đạo của Đảng, phù hợp với mô hình tổ chức sản xuất của đơn vị. Các giải pháp tạo nguồn, tổ chức giáo dục, nâng cao trình độ lý luận chính trị cho cán bộ Đảng viên được quan tâm và chỉ đạo thường xuyên. Trong năm 2018, Đảng ủy Trung tâm đã đề nghị Đảng ủy VNPT Hà Nội cho 02 đồng chí tham dự lớp Cao cấp Lý luận Chính trị do Tập đoàn BCVT tổ chức, 02 đồng chí tham dự lớp Cao cấp Lý luận Chính trị do Thành ủy Hà Nội tổ chức. Công tác phát triển Đảng luôn được tập thể lãnh đạo Đảng ủy quan tâm, theo dõi, giáo dục bồi dưỡng quần chúng ưu tú gia nhập tổ chức Đảng, đảm bảo cả về chất lượng và số lượng. Đảng bộ đặc biệt quan tâm, bồi dưỡng các quần chúng ưu tú trong độ tuổi đoàn viên thanh niên. Trong năm 2018 đã cử 31 quần chúng ưu tú tham dự lớp bồi dưỡng nhận thức về Đảng, 21 đảng viên tham dự lớp học bồi dưỡng lý luận chính trị cho đảng viên mới; kết nạp 24 quần chúng vào Đảng (hoàn thành 100% kế hoạch giao) và chuyển đảng chính thức cho 14 đảng viên.

- Công đoàn luôn sát cánh cùng Chuyên môn phát động nhiều phong trào thi đua góp phần phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kế hoạch SXKD năm 2018. Để góp phần thực hiện thắng lợi các chỉ tiêu kế hoạch SXKD được giao, ngay đầu tháng 1/2018 Công đoàn Trung tâm đã phối hợp cùng chuyên môn tổ chức thành công Lễ ra quân kinh doanh năm 2018. Đây cũng là hoạt động thường niên của Trung tâm với sự tham gia của hơn 1.254 CBCNV toàn Trung tâm, tạo khí thế thi đua sôi nổi ngay từ đầu năm. Lễ ra quân kinh doanh năm 2018 đã vinh dự được Công đoàn Tổng công ty trao tặng giải “10 sự kiện chương trình có quy mô, ấn tượng, hiệu quả” trong chương trình “Khách hàng là những người thân yêu nhất”. Ngoài ra, CĐTT cũng vinh dự được trao tặng 01 giải cá nhân và 01 giải tập thể trong chương trình ở hạng mục thư tri ân khách hàng.

Nhằm chuyên nghiệp hóa hoạt động công đoàn, đưa công đoàn thành thành phần hỗ trợ đắc lực cho hoạt động SXKD của Trung tâm, tháng 4/2018 CĐTT đã tổ chức thành công Chương trình “Tập huấn nghiệp vụ Công đoàn” cho cán bộ công đoàn từ cấp tổ trưởng trở lên với số lượng 110 người. Đây là lần đầu tiên kể từ khi thành lập, công đoàn TTKD VNPT – Hà Nội tổ chức khóa tập huấn nghiệp vụ công đoàn mang tính tập trung cho đội ngũ cán bộ công đoàn với cách thức tổ chức mang tính chuyên nghiệp, bài bản. Khóa học đã tạo tinh thần phấn chấn trong đội ngũ cán bộ công đoàn, giúp họ tự tin hơn trong hoạt động phong trào công đoàn cơ sở và từng bước.

Công đoàn Trung tâm triển khai tổ chức hoạt động tập luyện TDTT cho CBCNV nhằm nâng cao sức khỏe thể chất, tạo nên sự đoàn kết gắn bó giữa CBCNV của toàn thể các đơn vị trực thuộc, qua đó khích lệ tinh thần CBCNV thi đua hăng say lao động - sáng tạo như duy trì hoạt động tập luyện TDTT (01 sân tennis, 01 sân bóng đá). Tại Hội thao VNPT khu vực Hà Nội lần thứ III năm 2018 TTKD VNPT Hà Nội đã đạt nhiều giải cao, cụ thể: Giải nhất cầu lông đôi Nam Nữ; Giải nhất cầu lông đôi nữ; Giải nhì tennis đôi nữ; Giải ba cầu lông đôi Nữ; Giải ba bóng bàn đôi Nữ. Công đoàn TT còn phối hợp chuyên môn tổ chức Ngày hội Thể thao Văn hóa TTKD VNPT – Hà Nội năm 2018, với sự tham gia của 1.234 CBCNV tạo sân chơi thể thao văn hóa sôi nổi cho người lao động, tăng cường tình đoàn kết, gắn bó hỗ trợ SXKD.

Với mục đích ghi nhận sự đóng góp của các cá nhân, gia đình có thành tích xuất sắc hoàn thành việc nước cũng như việc nhà, Công đoàn đã chủ trì tổ chức chương trình tôn vinh Gia đình tiêu biểu năm 2018, đây là chương trình mang lại giá trị nhân văn tốt đẹp, động viên khuyến khích CBCNV hăng hái thi đua lao động SXKD, hoàn thành nhiệm vụ được giao đồng thời tôn vinh giá trị truyền thống tốt đẹp của gia đình Việt Nam.

Để tôn vinh vẻ đẹp phụ nữ VNPT Vinaphone, Công đoàn TTKD VNPT Hà Nội đã Phát động cuộc thi ảnh Tôn vinh phụ nữ VNPT VNP với chủ đề “Đẹp cùng thời gian”. Tổng kết chương trình Công đoàn TT đã trao tặng cho các cá nhân có tác phẩm xuất sắc nhất, cụ thể: Giải nhất Chị Nguyễn Thị Thanh Quỳnh – P.BHKV 8: 5.000.000 đồng; Giải nhì Chị Nguyễn Thụy Vân – P. Điều hành: 3.000.000 đồng; Giải ba chị Nguyễn Thị Hoài Thu ĐHTKH & 108: 2.000.000 đồng.

Với tinh thần tương thân tương ái, nghĩa tình của người VNPT, để động viên tinh thần và giảm bớt một phần khó khăn cho các gia đình gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống như bị ốm đau, bệnh tật, tai nạn,... TTKD VNPT - Hà Nội thường xuyên tổ chức thăm hỏi hỗ trợ động viên CBCNV trong Trung tâm như tháng 8/2018 đã tổ chức chương trình thiện nguyện, chia sẻ khó khăn với bà con vùng lũ lụt ngoại thành Hà Nội với tổng số tiền ủng hộ được quyên góp từ toàn thể CBCNV của toàn TTKD VNPT Hà Nội gần 80 triệu đồng.

- Đoàn Thanh niên luôn giữ vai trò xung kích trong mọi hoạt động công tác. Tại tháng cao điểm đăng ký lại thông tin thuê bao trả trước theo Nghị định 49 CP, Đoàn Thanh niên đã tổ chức 04 buổi đăng ký thông tin ngoài giờ làm việc vào các ngày thứ Bảy và Chủ nhật trong đợt cao điểm, thu hút gần 100 đoàn viên thanh niên tham gia, hỗ trợ hơn 20 cửa hàng giao dịch, tổng số đã hỗ trợ được 4.000 khách hàng chủ động đăng ký thành công online, giúp giảm tải cho nhân viên giao dịch.

Tổ chức khảo sát tìm hiểu nguyên nhân gần 500 khách hàng hủy dịch vụ Fiber theo yêu cầu hỗ trợ chuyên môn để có các giải pháp giảm thuê bao hủy kịp thời. Tham gia cùng Đoàn VNPT Hà Nội, công Đoàn Trung tâm triệu tập kêu gọi Đoàn viên thanh niên tham gia thiện nguyện trong các chương trình như thấp hương tại đài tưởng niệm chuyến tàu 0 số tại Hải Phòng nhân ngày thương binh liệt sỹ, kêu gọi quyên góp được gần 20 triệu đồng ủng hộ trẻ em khuyết tật tại Trung tâm phục hồi chức năng người khuyết tật Thụy An – Ba Vì – Hà Nội; dọn dẹp vệ sinh, ủng hộ bà con vùng lũ tại xã Nam Phương Tiến, Chương Mỹ, Hà Nội. Tổ chức các chương trình giao lưu bóng đá nội bộ và với các đơn vị trực thuộc VNPT Hà Nội, tổ chức đội dân vũ tại Trung tâm phục vụ Lễ ra quân kinh doanh hay các chương trình sự kiện tại Trung tâm như ra mắt gói gia đình, khai trương đầu số mới, khai mạc ngày thi khung năng lực; tổ chức các đợt phục vụ tại các chương trình hội chợ, sự kiện của Trung tâm, tham gia tổ chức gian hàng với mong muốn đẩy mạnh truyền thông thu hút thêm nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ VNPT VinaPhone.

II. CÁC DANH HIỆU KHEN THƯỞNG

Năm	Danh hiệu thi đua	Số, ngày, tháng, năm của Quyết định công nhận danh hiệu thi đua; cơ quan ban hành quyết định
2005-2009	Huân chương lao động hạng Ba	Quyết định số: 1152/QĐ-CTN ngày 29/7/2010 của Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam
2011	Cờ thi đua của Bộ Thông tin Truyền thông	Quyết định số: 2385/QĐ-BTTTT ngày 30/12/2011 của Bộ Thông tin Truyền thông
2012	Cờ thi đua của Tập đoàn BCVT Việt Nam	Quyết định số: 1932/QĐ-VNPT-TĐTT ngày 25/12/2012 của Tập đoàn BCVT Việt Nam
2013	Tập thể Lao động xuất sắc	QĐ số 5093/QĐ-VNPT-HNi-VP ngày 12/12/2013 của VNPT Hà Nội.
	Cờ thi đua của Bộ Thông tin Truyền thông	Quyết định số: 09/QĐ-BTTTT ngày 07/01/2014 của Bộ Thông tin Truyền thông
2014	Tập thể Lao động xuất sắc	QĐ số 8028/QĐ-VNPT-HNi-VP ngày 01/12/2014 của VNPT Hà Nội
	Cờ thi đua của Bộ Thông tin Truyền thông	QĐ số 10/QĐ-VNPT-TĐTT ngày 07/01/2015 của Tập đoàn BCVT VN
2015	Đơn vị xuất sắc nhất đợt thi đua đặc biệt tháng 8/2015 kỷ niệm 70 năm ngày thành lập Ngành Bưu điện và chào mừng sự kiện thành lập Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông	QĐ số 690/QĐ-VNPT VNP - VP ĐĐT ngày 25/9/2015 của Tổng Giám đốc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông
		Giấy chứng nhận của Công đoàn Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông

	Cờ thi đua của Bộ Thông tin Truyền thông	QĐ số 2377/QĐ-BTTTT ngày 18/12/2015 của Bộ Thông tin Truyền thông
2016	Tập thể Lao động xuất sắc	QĐ số 2253/QĐ-VNPT VNP - CL ngày 06/12/2016 của Tổng Giám đốc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông
	Cờ thi đua của Chính phủ	QĐ số 2509/QĐ-TTg ngày 23/12/2016 của Thủ tướng Chính phủ nước CHXHCN Việt Nam
2017	Tập thể Lao động xuất sắc	QĐ số 1406/QĐ-VNPT VNP - CL ngày 08/12/2017 của Tổng Giám đốc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông
	Cờ thi đua của Bộ Thông tin Truyền thông	QĐ số 09/QĐ-BTTTT ngày 04/01/2018 của Bộ Thông tin Truyền thông

**XÁC NHẬN CỦA TRƯỞNG ĐẠI DIỆN
VNPT TRÊN ĐỊA BÀN**

GIÁM ĐỐC TTKD VNPT - HÀ NỘI

Lương Cao Chí

**XÁC NHẬN
CỦA TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH
VIỄN THÔNG VIỆT NAM**

**XÁC NHẬN CỦA TỔNG CÔNG TY
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**