

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự án/dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên gói thầu: **Phí quản lý cung cấp dịch vụ thuê lại lao động năm 2026-2027.**
- Chủ đầu tư: Viễn thông Phú Thọ.
- Nguồn vốn: Chi phí sản xuất kinh doanh năm 2026-2027 của Viễn thông Phú Thọ.
- Thời gian thực hiện hợp đồng: Thời gian thực hiện hợp đồng thuê lại lao động trong vòng 12 tháng (từ tháng 05/2026 đến tháng 04/2027).
- Địa điểm thực hiện: Tại các phòng chức năng và các đơn vị trực thuộc VNPT Phú Thọ.
- Quy mô: 405 lao động thuê lại.

2. Mục tiêu công việc:

a) Mục tiêu:

Lựa chọn được đội ngũ lao động thuê lại đáp ứng yêu cầu phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của VNPT Phú Thọ.

b) Phạm vi cung cấp:

TT	Nội dung chi tiết	ĐVT	Số lượng	Mô tả dịch vụ	Tiến độ thực hiện hợp đồng
1	Nhân viên Lắp đặt thiết bị viễn thông	Người	198	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng
2	Nhân viên Hỗ trợ bán hàng	Người	168	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng
3	Nhân viên Lái xe	Người	02	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng
4	Nhân viên Tiếp thị/Chăm sóc khách hàng qua điện thoại	Người	30	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng
5	Nhân viên Hỗ trợ dự án	Người	05	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng
6	Nhân viên xử lý các vấn đề tài chính, thuế	Người	02	Chi tiết theo bảng mô tả công việc dưới đây	12 tháng

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
I	Yêu cầu chung	<ul style="list-style-type: none"> - Lao động có độ tuổi từ 18 trở lên, thường trú tại Việt Nam, ưu tiên 80% có hộ khẩu tại tỉnh Phú Thọ, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng lao động, có sức khỏe bảo đảm hoàn thành nhiệm vụ được giao; lý lịch rõ ràng; không mắc tệ nạn xã hội. - Ưu tiên lao động làm trong lĩnh vực Viễn thông - Công nghệ thông tin; - Có trình độ văn hóa từ tốt nghiệp Trung học phổ thông trở lên; - Lao động làm việc liên tục, đáp ứng yêu cầu công việc. - Lao động làm việc theo các quy trình quy định của VNPT Phú Thọ, không để khách hàng khiếu nại về chất lượng phục vụ. - Tham gia quảng bá hình ảnh VNPT. - Đảm bảo an toàn, phòng chống cháy nổ, môi trường vệ sinh sạch sẽ. 	
II	Mô tả công việc		
1	Nhân viên lắp đặt thiết bị Viễn thông: 198 người		
	1.1. Kỹ thuật Hạ tầng:	<p>Thực hiện quản lý cơ sở hạ tầng trạm BTS/NodeB/eNodeB, Inbuilding mạng Vinaphone trên địa bàn (số lượng trạm thu phát sóng, vị trí trạm, loại anten, nguồn, nhà trạm, độ cao cột, góc ngả, phương vị, truyền dẫn):</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện quản lý vùng phủ sóng, đo kiểm chất lượng vùng phủ sóng, mức độ phủ sóng trạm BTS/NodeB/eNodeB, Inbuilding trên địa bàn; phối hợp các đơn vị liên quan thực hiện công tác tối ưu vùng phủ sóng. + Thực hiện quản lý, điều hành, giám sát việc khai thác và bảo trì bảo dưỡng (indoor và outdoor) cơ sở hạ tầng, phụ trợ của các trạm BTS mạng Vinaphone trên địa bàn. + Cập nhật và đồng bộ cơ sở dữ liệu trạm BTS/NodeB/eNodeB mạng di động vào hệ thống quy hoạch và quản lý mạng lưới của đơn vị và Tập đoàn + Giám sát, điều hành công tác xử lý sự cố về CSHT, truyền dẫn và thiết bị phụ trợ mạng thông tin di động Vinaphone trên địa bàn. - Thực hiện Quản lý, giám sát, vận hành, khai thác... hạ tầng thiết bị trạm Băng rộng cố định: + BTBD vệ sinh công nghiệp các thiết bị MANE, thiết bị truyền dẫn liên đài, thiết bị giám sát IP, thiết bị Viba, hệ thống cáp trực/ liên đài + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ, đảm bảo cáp luôn trong tình trạng tốt nhất, giảm thiểu nguy cơ sự cố + Đề xuất các giải pháp nâng cấp hạ tầng hoặc công nghệ để cải thiện chất lượng mạng lưới. + Quản lý, giám sát chất lượng, năng lực cáp quang liên đài,... + Rà soát, tối ưu mạng lưới cáp quang liên đài, đảm bảo an 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>toàn mạng lưới</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện di dời, lắp đặt thiết bị, tối ưu nhà trạm. + Giám sát, điều hành công tác xử lý sự cố về CSHT, truyền dẫn trên địa bàn + Tổ chức vận hành, khai thác trạm IBS thuê cơ sở hạ tầng và tự đầu tư cơ sở hạ tầng với nhà mạng khác - Tham gia Ứng cứu thông tin, xử lý sự cố: + Sửa chữa, khắc phục sự cố: Trực tiếp thực hiện công tác sửa chữa, khắc phục các sự cố hạ tầng và phân cứng phát sinh trên mạng lưới VT-CNTT. + Ứng cứu thông tin Băng rộng cố định (ManE, Truyền dẫn liên đài, OLT/switch, trạm vô tuyến, hệ thống nguồn điện/điều hòa ...). - Thực hiện bảo dưỡng kỹ thuật định kỳ (hoặc thực hiện giám sát nếu thuê ngoài) và vệ sinh công nghiệp các thiết bị nguồn điện, điều hòa, cảnh báo ngoài, hệ thống dây đất, chống sét... tại các tổng đài nhà trạm, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi. - Vận hành hệ thống các thiết bị nguồn điện phụ trợ theo quy trình nghiệp vụ - Thực hiện xử lý sự cố các thiết bị nguồn điện và phụ trợ, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi (trừ phần từ tủ cáp kết cuối đến nhà khách hàng) - Triển khai công nghệ và dịch vụ, hỗ trợ các đơn vị các nội dung về kỹ thuật liên quan đến các hệ thống truy nhập vô tuyến; Phân tích, đánh giá các nguyên nhân gây MLL trạm BTS/NodeB. Đề xuất các giải pháp phòng ngừa khắc phục nâng cao chất lượng mạng động. - Tổ chức khảo sát, thống nhất PA chia sẻ CSHT với các đơn vị liên quan và thực hiện thủ tục trao đổi CSHT với DNVTK theo quy định; Thẩm định, trình duyệt phương án kỹ thuật các dự án đầu tư, sửa chữa, di dời mạng viễn thông, kiến trúc do Trung tâm Hạ tầng làm chủ đầu tư - Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công 	
	<p>1.2. Kỹ thuật Mạng ngoại vi:</p>	<p>Trực tiếp quản lý hệ thống mạng ngoại vi từ S2 đến nhà trạm (không gồm S2), bao gồm cáp quang, cáp đồng, tủ cáp, hộp cáp, và các thiết bị thụ động khác thuộc phạm vi quản lý.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các tuyến cáp quang ngoại vi (kiểm tra mối nối, điểm rẽ, hộp cáp, tuyến treo/ngầm), đảm bảo cáp luôn trong tình trạng tốt nhất, giảm thiểu nguy cơ sự cố. - Tiếp nhận, xác định vị trí và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến cáp quang ngoại vi (đứt cáp, suy hao cao, lỗi mối nối) thông qua việc đo kiểm, hàn nối và thay thế linh kiện cần thiết. - Thực hiện số hóa thông tin về mạng ngoại vi (vị trí tuyến cáp, điểm đầu nối, thông tin cổng port, thuê bao kết nối) lên các hệ thống quản lý. Chuẩn hóa quy trình lắp đặt, đấu 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>nổi và quản lý vật tư ngoại vi theo các tiêu chuẩn kỹ thuật của VNPT. Cập nhật chính xác sơ đồ, thông tin về các tuyến cáp, điểm đầu nối trên hệ thống quản lý, phục vụ công tác khai thác và ứng cứu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận, xác định vị trí và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến cáp quang ngoại vi (đứt cáp, suy hao cao, lỗi mối nối) thông qua việc đo kiểm, hàn nối và thay thế linh kiện cần thiết. - Quản lý, giám sát công tác cập nhật số liệu mạng ngoại vi của các TTVT trên chương trình OneBSS, đảm bảo số liệu đầy đủ, chính xác. - Đề xuất các giải pháp tối ưu mạng ngoại vi (nâng cấp dung lượng, cải thiện vùng phủ, tăng cường khả năng chống suy hao...) để nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh. - Chủ động tìm kiếm, phân tích và xử lý triệt để các nguồn suy hao mạng ngoại vi. Thực hiện quản trị chất lượng mạng một cách chủ động thông qua việc giám sát liên tục, dự đoán và ngăn ngừa sự cố, đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định. - Đề xuất các giải pháp nâng cấp hạ tầng hoặc công nghệ để cải thiện chất lượng mạng lưới. - Thực hiện các nhiệm vụ khác được giao. 	
	<p>1.3. Kỹ thuật Quản lý thiết bị phụ trợ:</p>	<p>Thực hiện bảo dưỡng kỹ thuật định kỳ (hoặc thực hiện giám sát nếu thuê ngoài) và vệ sinh công nghiệp các thiết bị nguồn điện, điều hòa, cảnh báo ngoài, hệ thống dây đất, chống sét... tại các tổng đài nhà trạm, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi thuộc Nhóm quản lý;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vận hành hệ thống các thiết bị nguồn điện phụ trợ theo quy trình nghiệp vụ - Thực hiện xử lý sự cố các thiết bị nguồn điện và phụ trợ, CSHT trạm BTS, mạng ngoại vi (trừ phần từ tủ cáp kết cuối đến nhà khách hàng) - Thi công các công trình nâng cấp, sửa chữa, tu bổ, thanh thải, hợp lý hoá CSHT mạng lưới theo phân cấp - Thực hiện công tác hỗ trợ kỹ thuật cho các Trung tâm viễn thông trong việc ứng cứu, xử lý sự cố các thiết bị điện, phụ trợ - Thực hiện xây dựng phương án và tổ chức thực hiện công tác tối ưu hóa hệ thống điện - Thực hiện quản lý, báo cáo biến động, thu hồi nhập kho, đề xuất thanh lý vật tư thu hồi, chất thải nguy hại TSCĐ, CCDC thiết bị phụ trợ - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
	<p>1.4. Kỹ thuật Hỗ trợ Khách hàng VIP:</p>	<p>Thực hiện, điều hành các phiếu công tác cung cấp sửa chữa dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện hẹn lắp đặt, hẹn sửa chữa, hoàn trả phiếu và điều hành việc hẹn, hoàn trả cho khách hàng TCDN theo quy trình của VTT/TP + Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng sau cung cấp 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>và sửa chữa dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điều hành công việc sửa chữa dịch vụ viễn thông: Thực hiện tư vấn giải pháp kỹ thuật, lập phương án đơn đốc cung cấp, khắc phục dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp. Phục vụ các yêu cầu đặc biệt của khách hàng tổ chức doanh nghiệp - Tổ chức thực hiện điều hành các phiếu công tác cung cấp sửa chữa dịch vụ và kiểm tra xử lý xác minh phiếu hoàn trả, xác minh cập nhật hẹn - Chủ trì phối hợp các đơn vị trong nội bộ VTT/TP thực hiện khảo sát khả năng cung cấp dịch vụ cho nhóm khách hàng doanh nghiệp trong một số trường hợp cụ thể - Đầu mối của VTT/TP điều hành các dự án khách hàng theo các quy trình của Tập đoàn ban hành hay do đơn vị khác ban hành theo chỉ đạo của Tập đoàn - Thực hiện, kiểm tra, kiểm soát các tiến trình cung cấp dịch vụ, sửa chữa dịch vụ, đảm bảo theo đúng quy trình, quy định đã ban hành - Thực hiện UCTT/xử lý sự cố cho các TTVT xử lý sự cố cho khách hàng các trường hợp khó - Thực hiện công tác đo kiểm dịch vụ FTTH, MYTV (ITS, MyTS) của Tập đoàn - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
	<p>1.5. Kỹ thuật địa bàn:</p>	<p>Thực hiện vận hành khai thác và bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hạ tầng mạng từ phần tử đầu nối dây thuê bao (tủ cáp/hộp cáp/hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF) đến nhà khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các phần tử đầu nối dây thuê bao đồng/quang và đường dây thuê bao đồng/quang do đơn vị quản lý, khai thác tuân thủ quy chuẩn lắp đặt, tiêu chuẩn kỹ thuật nhằm đảm bảo mạng lưới luôn trong tình trạng tốt, giảm thiểu nguy cơ xảy ra sự cố MNV. + Sửa chữa, thay thế các phần tử đầu nối dây thuê bao hoặc các linh kiện, vật tư (splitter, dây nối quang, adapter, fast connector...) bị hư hỏng; Hỗ trợ sơ cứu/ thay thế các phần tử đầu nối mạng (tủ cáp/hộp cáp/ hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF). + Thực hiện số hóa toàn bộ thông tin về các phần tử mạng ngoại vi do đơn vị quản lý (vị trí/tọa độ, chủng loại/dung lượng tủ/hộp/mãng sông cáp; dung lượng/cấp splitter/vị trí/tọa độ lắp đặt splitter và sợi cáp hàn nối đầu vào splitter; thông tin địa chỉ/tọa độ thuê bao và cổng đầu nối thuê bao trên S2/ODF/OTB/MS) lên hệ thống OneBSS/Cabman tuân thủ đúng quy định. + Thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động thông qua công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phần tử đầu nối thuê bao và đường dây thuê bao theo các tiêu chí đánh giá chất lượng MNV để đề xuất các giải pháp tối ưu, nâng cấp/cải tạo mạng ngoại vi nhằm nâng cao chất lượng 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>mạng và đáp ứng nhu cầu phát triển thuê bao.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thi công lắp đặt/dịch chuyển/sửa chữa các dịch vụ BRCĐ, PSTN cho khách hàng: + Thi công lắp đặt đường dây thuê bao từ phần tử đầu nối dây thuê bao đến vị trí kết cuối tại nhà khách hàng; lắp đặt các thiết bị ONT/CPE/Wifi Mesh/Camera/STB/MyTV... và cài đặt các dịch vụ BRCĐ theo phiếu lắp đặt dịch vụ đảm bảo đúng quy trình, chất lượng kỹ thuật, tuân thủ quy định 5S tại nhà khách hàng. + Thực hiện các bước nghiệm thu và cùng khách hàng kiểm tra chất lượng dịch vụ sau khi lắp đặt (tốc độ, độ ổn định, chất lượng tín hiệu...). Tiến hành các thủ tục để ký nghiệm thu, bàn giao dịch vụ cho khách hàng. + Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thiết bị, dịch vụ BRCĐ, cách thức kiểm tra, xử lý các lỗi đơn giản và liên hệ hỗ trợ khi cần. - Khảo sát và đánh giá năng lực mạng lưới: + Khảo sát yêu cầu dịch vụ: Trực tiếp khảo sát địa điểm, nhu cầu của khách hàng để tư vấn và đưa ra giải pháp kết nối phù hợp nhất. + Đánh giá năng lực mạng lưới: Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của mạng lưới hiện có tại khu vực khách hàng (kiểm tra hạ tầng cáp, tín hiệu quang/di động, dung lượng thiết bị...), đảm bảo đủ điều kiện triển khai dịch vụ. + Đề xuất giải pháp kỹ thuật: Đề xuất các phương án kỹ thuật cần thiết nếu mạng lưới chưa đáp ứng, và phối hợp với các phòng ban liên quan để thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng. + Thực hiện khảo sát, thu thập thông tin về hạ tầng mạng lưới, dịch vụ, chất lượng và chính sách của các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho VNPT - Phối hợp với các Tổ KDKV - TT VNPTKV dự báo nhu cầu sử dụng các dịch vụ BRCĐ tại các khu vực, cụm dân cư. Khảo sát hiện trạng hạ tầng mạng ODN (công đầu nối dây thuê bao) để xác định nhu cầu và đề xuất mở rộng mạng ODN đảm bảo đáp ứng nhu cầu khách hàng trên địa bàn; Phối hợp giám sát công tác thi công các công trình ngoại vi trên địa bàn đúng quy chuẩn, kỹ thuật thi công và chủng loại vật tư/thiết bị nhằm đảm bảo chất lượng mạng lưới. Tham gia công tác đo kiểm, nghiệm thu và bàn giao các phần tử mạng thuộc phạm vi đơn vị quản lý để vận hành, khai thác. - Hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố: + Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ: Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ, thông báo sự cố từ khách hàng thông qua các kênh (tổng đài, ứng dụng, trực tiếp...). Tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến suy hao tín hiệu quang, đứt cáp quang, lỗi dây thuê bao hoặc lỗi đầu nối từ S2/splitter đến ONT. 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> + Xử lý phản ánh khách hàng: Giải quyết các phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ di động, băng rộng cố định, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. - Chăm sóc khách hàng GHTT, hỗ trợ thu cước theo phân công - Thu hồi thiết bị đầu cuối, vật tư tái sử dụng - Phối hợp thanh toán vật tư sử dụng; - Thực hiện công trình sửa chữa, khắc phục sự cố nhỏ lẻ do Nhóm tự thực hiện - Theo dõi danh sách thuê bao để kiểm soát số lượng thuê bao, doanh thu địa bàn. - Tham gia trực tiếp công tác tiếp thị, CSKH trên địa bàn - Các nhiệm vụ khác được phân công. - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
	<p>1.6. Kỹ thuật địa bàn đa nhiệm:</p>	<p>Thực hiện vận hành khai thác và bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hạ tầng mạng từ phần tử đầu nối dây thuê bao (tủ cáp/hộp cáp/hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF) đến nhà khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các phần tử đầu nối dây thuê bao đồng/quang và đường dây thuê bao đồng/quang do đơn vị quản lý, khai thác tuân thủ quy chuẩn lắp đặt, tiêu chuẩn kỹ thuật nhằm đảm bảo mạng lưới luôn trong tình trạng tốt, giảm thiểu nguy cơ xảy ra sự cố MNV. + Sửa chữa, thay thế các phần tử đầu nối dây thuê bao hoặc các linh kiện, vật tư (splitter, dây nối quang, adapter, fast connector...) bị hư hỏng; Hỗ trợ sơ cứu/ thay thế các phần tử đầu nối mạng (tủ cáp/hộp cáp/ hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF. + Thực hiện số hóa toàn bộ thông tin về các phần tử mạng ngoại vi do đơn vị quản lý (vị trí/tọa độ, chủng loại/dung lượng tủ/hộp/mãng sông cáp; dung lượng/cấp splitter/vị trí/tọa độ lắp đặt splitter và sợi cáp hàn nối đầu vào splitter; thông tin địa chỉ/tọa độ thuê bao và cổng đầu nối thuê bao trên S2/ODF/OTB/MS) lên hệ thống OneBSS/Cabman tuân thủ đúng quy định. + Thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động thông qua công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phần tử đầu nối thuê bao và đường dây thuê bao theo các tiêu chí đánh giá chất lượng MNV để đề xuất các giải pháp tối ưu, nâng cấp/cải tạo mạng ngoại vi nhằm nâng cao chất lượng mạng và đáp ứng nhu cầu phát triển thuê bao. - Thi công lắp đặt/dịch chuyển/sửa chữa các dịch vụ BRCĐ, PSTN cho khách hàng: + Thi công lắp đặt đường dây thuê bao từ phần tử đầu nối dây thuê bao đến vị trí kết cuối tại nhà khách hàng; lắp đặt các thiết bị ONT/CPE/Wifi Mesh/Camera/STB/MyTV... và cài đặt các dịch vụ BRCĐ theo phiếu lắp đặt dịch vụ đảm bảo đúng quy trình, chất lượng kỹ thuật, tuân thủ quy định 5S tại nhà khách hàng. 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> + Thực hiện các bước nghiệm thu và cùng khách hàng kiểm tra chất lượng dịch vụ sau khi lắp đặt (tốc độ, độ ổn định, chất lượng tín hiệu...). Tiến hành các thủ tục để ký nghiệm thu, bàn giao dịch vụ cho khách hàng. + Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thiết bị, dịch vụ BRCĐ, cách thức kiểm tra, xử lý các lỗi đơn giản và liên hệ hỗ trợ khi cần. - Khảo sát và đánh giá năng lực mạng lưới: + Khảo sát yêu cầu dịch vụ: Trực tiếp khảo sát địa điểm, nhu cầu của khách hàng để tư vấn và đưa ra giải pháp kết nối phù hợp nhất. + Đánh giá năng lực mạng lưới: Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của mạng lưới hiện có tại khu vực khách hàng (kiểm tra hạ tầng cáp, tín hiệu quang/di động, dung lượng thiết bị...), đảm bảo đủ điều kiện triển khai dịch vụ. + Đề xuất giải pháp kỹ thuật: Đề xuất các phương án kỹ thuật cần thiết nếu mạng lưới chưa đáp ứng, và phối hợp với các phòng ban liên quan để thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng. + Thực hiện khảo sát, thu thập thông tin về hạ tầng mạng lưới, dịch vụ, chất lượng và chính sách của các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho VNPT - Phối hợp với các Tổ KDKV - TT VNPTKV dự báo nhu cầu sử dụng các dịch vụ BRCĐ tại các khu vực, cụm dân cư. Khảo sát hiện trạng hạ tầng mạng ODN (cổng đầu nối dây thuê bao) để xác định nhu cầu và đề xuất mở rộng mạng ODN đảm bảo đáp ứng nhu cầu khách hàng trên địa bàn; Phối hợp giám sát công tác thi công các công trình ngoại vi trên địa bàn đúng quy chuẩn, kỹ thuật thi công và chủng loại vật tư/thiết bị nhằm đảm bảo chất lượng mạng lưới. Tham gia công tác đo kiểm, nghiệm thu và bàn giao các phần tử mạng thuộc phạm vi đơn vị quản lý để vận hành, khai thác. - Hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố: + Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ: Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ, thông báo sự cố từ khách hàng thông qua các kênh (tổng đài, ứng dụng, trực tiếp...). Tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến suy hao tín hiệu quang, đứt cáp quang, lỗi dây thuê bao hoặc lỗi đầu nối từ S2/splitter đến ONT. + Xử lý phản ánh khách hàng: Giải quyết các phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ di động, băng rộng cố định, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. '- Tham gia quản lý hệ thống mạng ngoại vi từ S2 đến nhà trạm (không gồm S2), bao gồm cáp quang, cáp đồng, tủ cáp, hộp cáp, và các thiết bị thụ động khác thuộc phạm vi quản lý. - Chăm sóc khách hàng GHTT, hỗ trợ thu cước theo phân công 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Tham gia sơ cứu/ ứng cứu thông tin dịch vụ (ứng cứu cấp 1) - Thu hồi thiết bị đầu cuối, vật tư tái sử dụng - Phối hợp thanh toán vật tư sử dụng; - Thực hiện công trình sửa chữa, khắc phục sự cố nhỏ lẻ do Nhóm tự thực hiện - Theo dõi danh sách thuê bao để kiểm soát số lượng thuê bao, doanh thu địa bàn. - Tham gia trực tiếp công tác tiếp thị, CSKH trên địa bàn - Các nhiệm vụ khác được phân công. - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
	1.7.Hỗ trợ Kỹ thuật:	<p>Giao/nhận phiếu lắp đặt/ sửa chữa, hoàn công PTTB cho Nhân viên Kỹ thuật địa bàn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giao/nhận: vật tư lắp đặt/ sửa chữa cho các Nhóm kỹ thuật địa bàn - Đăng ký, tiếp nhận, quản lý, thanh quyết toán vật tư, thiết bị đầu cuối cho Trung tâm Viễn thông; - Hỗ trợ NV KTĐB cập nhật số liệu thuê bao phát triển, sửa chữa; Trực tiếp cập nhật số liệu biến động nhà trạm, mạng lưới địa bàn cấp Đội; - Phối hợp với các địa bàn thực hiện quản lý, theo dõi toàn bộ mặt bằng sản xuất, nhà trạm viễn thông - Lập dự toán kinh phí, tổ chức thi công, quyết toán công trình sửa chữa, khắc phục sự cố nhỏ lẻ do Đội tự thực hiện. - Quản lý, theo dõi kế hoạch/ thực hiện phát triển thuê bao, kiểm soát số lượng thuê bao, doanh thu trên địa bàn - Các nhiệm vụ khác được phân công" 	
	1.8. Tổ trưởng Tổ Kỹ thuật địa bàn:	<p>Thực hiện các nhiệm vụ phụ trách tổ:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Phân công công việc trong tổ + Hỗ trợ, hướng dẫn, kèm cặp nhân sự thuộc tổ - Thực hiện vận hành khai thác và bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp hạ tầng mạng từ phần tử đầu nối dây thuê bao (tủ cáp/hộp cáp/hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF) đến nhà khách hàng: + Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng định kỳ các phần tử đầu nối dây thuê bao đồng/quang và đường dây thuê bao đồng/quang do đơn vị quản lý, khai thác tuân thủ quy chuẩn lắp đặt, tiêu chuẩn kỹ thuật nhằm đảm bảo mạng lưới luôn trong tình trạng tốt, giảm thiểu nguy cơ xảy ra sự cố MNV. + Sửa chữa, thay thế các phần tử đầu nối dây thuê bao hoặc các linh kiện, vật tư (splitter, dây nối quang, adapter, fast connector...) bị hư hỏng; Hỗ trợ sơ cứu/ thay thế các phần tử đầu nối mạng (tủ cáp/hộp cáp/ hộp splitter cấp 2/mãng sông/ODF. + Thực hiện số hóa toàn bộ thông tin về các phần tử mạng ngoại vi do đơn vị quản lý (vị trí/tọa độ, chủng loại/dung lượng tủ/hộp/mãng sông cáp; dung lượng/cấp splitter/vị trí/tọa độ lắp đặt splitter và sợi cáp hàn nối đầu vào 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>splitter; thông tin địa chỉ/tọa độ thuê bao và cổng đầu nối thuê bao trên S2/ODF/OTB/MS) lên hệ thống OneBSS/Cabman tuân thủ đúng quy định.</p> <p>+ Thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động thông qua công tác kiểm tra, giám sát chất lượng phần tử đầu nối thuê bao và đường dây thuê bao theo các tiêu chí đánh giá chất lượng MNV để đề xuất các giải pháp tối ưu, nâng cấp/cải tạo mạng ngoại vi nhằm nâng cao chất lượng mạng và đáp ứng nhu cầu phát triển thuê bao.</p> <p>- Thi công lắp đặt/dịch chuyển/sửa chữa các dịch vụ BRCĐ, PSTN cho khách hàng:</p> <p>+ Thi công lắp đặt đường dây thuê bao từ phần tử đầu nối dây thuê bao đến vị trí kết cuối tại nhà khách hàng; lắp đặt các thiết bị ONT/CPE/Wifi Mesh/Camera/STB/MyTV... và cài đặt các dịch vụ BRCĐ theo phiếu lắp đặt dịch vụ đảm bảo đúng quy trình, chất lượng kỹ thuật, tuân thủ quy định 5S tại nhà khách hàng.</p> <p>+ Thực hiện các bước nghiệm thu và cùng khách hàng kiểm tra chất lượng dịch vụ sau khi lắp đặt (tốc độ, độ ổn định, chất lượng tín hiệu...). Tiến hành các thủ tục để ký nghiệm thu, bàn giao dịch vụ cho khách hàng.</p> <p>+ Hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thiết bị, dịch vụ BRCĐ, cách thức kiểm tra, xử lý các lỗi đơn giản và liên hệ hỗ trợ khi cần.</p> <p>- Khảo sát và đánh giá năng lực mạng lưới:</p> <p>+ Khảo sát yêu cầu dịch vụ: Trực tiếp khảo sát địa điểm, nhu cầu của khách hàng để tư vấn và đưa ra giải pháp kết nối phù hợp nhất.</p> <p>+ Đánh giá năng lực mạng lưới: Đánh giá khả năng cung cấp dịch vụ của mạng lưới hiện có tại khu vực khách hàng (kiểm tra hạ tầng cáp, tín hiệu quang/di động, dung lượng thiết bị...), đảm bảo đủ điều kiện triển khai dịch vụ.</p> <p>+ Đề xuất giải pháp kỹ thuật: Đề xuất các phương án kỹ thuật cần thiết nếu mạng lưới chưa đáp ứng, và phối hợp với các phòng ban liên quan để thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng.</p> <p>+ Thực hiện khảo sát, thu thập thông tin về hạ tầng mạng lưới, dịch vụ, chất lượng và chính sách của các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho VNPT</p> <p>- Phối hợp với các Tổ KDKV - TT VNPTKV dự báo nhu cầu sử dụng các dịch vụ BRCĐ tại các khu vực, cụm dân cư. Khảo sát hiện trạng hạ tầng mạng ODN (cổng đầu nối dây thuê bao) để xác định nhu cầu và đề xuất mở rộng mạng ODN đảm bảo đáp ứng nhu cầu khách hàng trên địa bàn; Phối hợp giám sát công tác thi công các công trình ngoại vi trên địa bàn đúng quy chuẩn, kỹ thuật thi công và chủng loại vật tư/thiết bị nhằm đảm bảo chất lượng mạng lưới. Tham gia công tác đo kiểm, nghiệm thu và bàn giao các phần tử mạng thuộc phạm vi đơn vị quản lý để vận</p>	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>hành, khai thác.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố: + Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ: Tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ, thông báo sự cố từ khách hàng thông qua các kênh (tổng đài, ứng dụng, trực tiếp...). Tiếp nhận và xử lý nhanh chóng các sự cố liên quan đến suy hao tín hiệu quang, đứt cáp quang, lỗi dây thuê bao hoặc lỗi đầu nối từ S2/splitter đến ONT. + Xử lý phản ánh khách hàng: Giải quyết các phản ánh của khách hàng về chất lượng dịch vụ di động, băng rộng cố định, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. - Chăm sóc khách hàng GHTT, hỗ trợ thu cước theo phân công - Thu hồi thiết bị đầu cuối, vật tư tái sử dụng - Phối hợp thanh toán vật tư sử dụng; - Thực hiện công trình sửa chữa, khắc phục sự cố nhỏ lẻ do Nhóm tự thực hiện - Theo dõi danh sách thuê bao để kiểm soát số lượng thuê bao, doanh thu địa bàn. - Tham gia trực tiếp công tác tiếp thị, CSKH trên địa bàn - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
2	Nhân viên Hỗ trợ bán hàng: 168 người		
	2.1.Chăm sóc khách hàng tại nhà (B2A):	<p>Triển khai hoạt động CSKH (B2A, thay thế thiết bị, nâng cấp băng thông...) theo kế hoạch đã được phê duyệt đối với nhóm đối tượng KH phụ trách.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Triển khai các hoạt động chăm sóc khách hàng tại nhà theo phiếu yêu cầu: hỗ trợ gia hạn thanh toán trước cước, giải quyết khiếu nại ... - Tìm kiếm khách hàng, tiếp thị, bán hàng tại địa bàn được phân công. - Thu nợ (nếu được phân công), tổ chức, đôn đốc việc thực hiện thu nợ; quản lý công nợ khách hàng phụ trách; - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định; - Thực hiện các công việc khác theo sự giao việc của cấp trên." 	
	2.2.Kinh doanh địa bàn:	<p>Lập kế hoạch bán hàng trên tệp khách hàng hiện hữu tại địa bàn phụ trách.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bán hàng trên tệp khách hàng hiện hữu tại địa bàn phụ trách. - Phối hợp với Phòng bán hàng doanh nghiệp, trực tiếp truyền thông, tiếp thị, bán hàng đối với khách hàng doanh nghiệp, tổ chức, cơ quan,... trên địa bàn. - Thu thập thông tin thị trường, nắm bắt tình hình thị trường tại địa bàn phụ trách: tiếp nhận, khảo sát thông tin thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, chính sách kênh của đối thủ... để đề xuất chính sách bán chéo phù hợp. - Tổ bán hàng trực tiếp, phát triển CTV tại địa bàn phụ trách. - Thực hiện các chương trình truyền thông tại địa bàn theo 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p>phân công.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham gia công tác CSKH, giải quyết khiếu nại, sự cố... khi được phân công - Quản lý, tổ chức lưu trữ hồ sơ và cơ sở dữ liệu khách hàng, hợp đồng khách hàng. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công." 	
	2.3.Quản lý kênh:	<p>Lập kế hoạch phát triển, chịu trách nhiệm phát triển, mở rộng kênh bán hàng tại địa bàn phụ trách.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lập kế hoạch bán hàng, CSKH trên kênh phụ trách. - Bán hàng, CSKH trên kênh phụ trách. - Đánh giá, phát triển thành viên kênh điểm bán theo địa bàn được giao. Đảm bảo chất lượng các điểm bán tại địa bàn quản lý. - Đảm bảo hàng hóa của VNPT VNP tại địa bàn phụ trách. - Đào tạo, tập huấn, hỗ trợ thành viên kênh các công cụ, chính sách hỗ trợ cho việc bán hàng trên kênh. - Đảm bảo nhận diện thương hiệu, truyền thông, hình ảnh của VNPT VNP tại địa bàn phụ trách. Cung cấp đầy đủ ấn phẩm truyền thông. - Tham gia hỗ trợ các chương trình bán hàng lưu động; chương trình CSKH trên địa bàn. Hỗ trợ công tác bán hàng: tờ rơi, ấn phẩm, quà tặng... Hỗ trợ việc khai báo, giám sát khai báo thông tin thuê bao di động... - Soạn thảo, trình ký hợp đồng kênh phân phối, thực hiện thủ tục khai báo, xin cấp phát tài khoản kênh bán trên các hệ thống - Giám sát, điều phối việc triển khai CCDV cho khách hàng qua điểm bán. - Thu thập thông tin thị trường, nắm bắt tình hình thị trường tại địa bàn phụ trách: tiếp nhận, khảo sát thông tin thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, chính sách kênh của đối thủ... - Báo cáo doanh thu, thù lao, hoa hồng các thành viên kênh phụ trách. - Quản lý, rà soát, phê duyệt hồ sơ, chất lượng thành viên kênh mình quản lý. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công." 	
	2.4.Giao dịch:	<p>Giới thiệu, truyền thông, tư vấn sản phẩm dịch vụ, hướng dẫn khách hàng lựa chọn và sử dụng sản phẩm dịch vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận và cập nhật thông tin trong đơn đặt hàng theo đúng chính sách bán hàng theo đúng quy trình/ thủ tục. - Giới thiệu, thực hiện các chương trình khuyến mại, bán hàng theo kế hoạch và chính sách của Đơn vị. - Thực hiện quy trình thu cước theo ca trực. - Quản lý doanh thu cước theo ca trực. - Tính toán chiết khấu, hoa hồng, thưởng và các khoản giảm giá cho khách hàng theo chính sách của Phòng, Đơn vị. 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại khách hàng theo phân cấp. - Cập nhật và tổng hợp thông tin dữ liệu về khách hàng và hoạt động bán hàng (doanh thu, sản lượng, loại hình sản phẩm dịch vụ). - Duy trì và tạo mối quan hệ tốt với khách hàng hiện có của cửa hàng, phát triển khách hàng mới. - Tư vấn MNP: Port in cho khách hàng tiềm năng, tham gia tư vấn, giữ chân KH Port out. - Tổ chức outbound, tư vấn giới thiệu sản phẩm dịch vụ cho KH tiềm năng. - Hỗ trợ tham gia các chương trình CSKH, gia hạn dịch vụ, tư vấn KH trả trước... - Báo cáo thu chi, quản lý hóa đơn theo quy định. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện nhiệm vụ khác được phân công." 	
	<p>2.5.Kinh doanh Khách hàng Doanh nghiệp:</p>	<p>Xây dựng kế hoạch công tác tuần, tháng, quý của cá nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng kế hoạch phát triển thị trường, chăm sóc khách hàng đến đối tượng là các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn được giao phụ trách." - Thực hiện Hoạt động Marketing, truyền thông về sản phẩm, dịch vụ. - Điều hành các kênh bán hàng được giao phụ trách phục vụ công tác bán hàng. - Hỗ trợ, tư vấn, kinh doanh, bán các sản phẩm, dịch vụ Viễn thông + CNTT. - Đối soát cước khách hàng phụ trách. Quản lý công nợ khối KH phụ trách. - Tham gia Giám sát Công tác thu cước tại các Phòng bán hàng theo phân công. - Quản lý dữ liệu và thông tin Khách hàng. Tập hợp đầy đủ hồ sơ, bàn giao cho bộ phận tổng hợp, tính cước và lưu trữ hồ sơ. - Tham mưu, đề xuất, cung cấp thông tin để xây dựng chương trình, chính sách CSKH. - Phối hợp với các đơn vị thực hiện các hoạt động chăm sóc sau bán hàng, giải quyết khiếu nại của khách hàng. - Tham gia Đề xuất xây dựng, quy hoạch hệ thống Quản lý & CSKH. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công." 	
	<p>2.6.Hỗ trợ Kinh doanh:</p>	<p>Tiếp nhận và xử lý các thủ tục cung cấp dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp (trình ký văn bản, hợp đồng, tiếp nhận và xử lý các văn bản đề nghị của khách hàng...);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các thủ tục hành chính, phối hợp với các đơn vị triển khai dịch vụ cho khách hàng; - Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại từ khách hàng; - Theo dõi và đôn đốc quá trình triển khai dịch vụ cho khách hàng; - Hỗ trợ bộ phận bán hàng: quản lý hợp đồng, giải quyết 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<p> khiếu nại, thu hồi biên bản nghiệm thu kỹ thuật, lập biên bản nghiệm thu tính cước, theo dõi, báo cáo, phát sinh hồ sơ, cập nhật thông tin...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham gia đơn đốc và theo dõi công nợ khách hàng, chịu trách nhiệm về công nợ khách hàng. - Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng theo tập khách hàng được phân giao, tham gia xử lý khiếu nại về cước và về dịch vụ. - Phân tích quá trình sử dụng dịch vụ của KH, tiếp nhận các yêu cầu và điều phối đáp ứng yêu cầu, đề xuất các biện pháp nhằm duy trì và giữ chân khách hàng, giảm thiểu suy giảm ARPU. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công." 	
	<p>2.7. Tổ trưởng Tổ Giám sát - Tổng hợp:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của Tổ, phân ca trực/ phân công thực hiện, công việc trong tổ: + Giám sát chất lượng nghiệp vụ, chất lượng chạm khách hàng của tất cả VTCV. + Công tác xử lý khiếu nại: Xử lý khiếu nại DV VNP; Xử lý khiếu nại DV BRCĐ; Xử lý khiếu nại các DV khác + Công tác Phê duyệt TTTB trên web, Phê duyệt Video Call - Đề xuất, Xây dựng kế hoạch và đề xuất triển khai các khóa đào tạo, tái đào tạo theo chuyên đề để nâng cao trình độ chung của Phòng - Theo dõi và thực hiện các biện pháp đánh giá, tổng kết công tác giải quyết khiếu nại khách hàng của Đơn vị để tìm các giải pháp khắc phục và cải tiến dịch vụ của TTKD; - Thực hiện tổng hợp các việc chức năng. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện các công việc khác theo sự giao việc của Lãnh đạo." 	
	<p>2.8. Giám sát Chất lượng:</p>	<p>Kiểm soát và giám sát chất lượng HTKH, chất lượng công tác outbound/ chăm sóc khách hàng: Giám sát chất lượng nghiệp vụ, thái độ phục vụ của ĐTV (online, nghe lại, trực tiếp)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giám sát các luồng phiếu lắp đặt, sửa chữa, hỗ trợ khách hàng, chăm sóc/ gia hạn dịch vụ ... - Giá sát đánh giá chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ tại địa bàn - Đào tạo Hỗ trợ khách hàng: Nhắc nhở nhân viên CSKH/ Telesale/ Outbound vi phạm về thái độ phục vụ, hướng dẫn lao động chưa đáp ứng trình độ nghiệp vụ - Thu thập, đánh giá và báo cáo các vấn đề phát sinh gây ảnh hưởng đến chất lượng công tác giải đáp khách hàng; 	
<p>3</p>	<p>Nhân viên Lái xe: 02 người</p>	<p>Lái xe phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi, thực hiện việc đăng kiểm, giấy phép lưu hành, bảo hiểm của xe ô tô được giao theo quy định - Thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng, sửa chữa xe định kỳ theo đúng qui định 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật và theo dõi lịch trình xe công tác theo đúng quy định - Quyết toán chi phí nhiên liệu công tác trình lãnh đạo phòng xác nhận theo đúng quy định - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
4	Nhân viên Tiếp thị/Chăm sóc khách hàng qua điện thoại: 30 người		
	4.1.Outbound Telesale:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện hoạt động outbound giữ doanh thu duy trì của Dịch vụ di động trả trước/ trả sau: <ul style="list-style-type: none"> - Tư vấn, thuyết phục KH gia hạn/ tham gia sử dụng dịch vụ - Thực hiện các nghiệp vụ gia hạn gói/ đăng ký gói cho khách hàng 2. Tham gia và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại (nếu có) 3. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công" 	
	4.2.Outbound Gia hạn thanh toán:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện Outbound Gia hạn thanh toán dịch vụ Băng rộng - Cố định: <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện OB tư vấn khách hàng Gia hạn thanh toán dịch vụ Băng rộng - Cố định - Chuẩn hóa thông tin thuê bao. - Chuyển các bộ phận liên quan giải quyết trong trường hợp thông tin của khách hàng không chính xác. - Tư vấn, thuyết phục KH gia hạn trả trước dịch vụ: <ul style="list-style-type: none"> + Tiếp nhận cuộc gọi của KH, thông tin, tư vấn, thuyết phục KH GHTT. + Tạo đơn hàng theo số tháng, tiền, ngày KH hẹn thanh toán GHTT (Đối với kênh thu chuyên khoản). - Thực hiện công tác đôn đốc, nhắc nợ khách hàng thanh toán cước. 2. Tiếp nhận và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại. 3. Giải quyết trong phạm vi cho phép và/hoặc chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan để xử lý. 4. Thực hiện các chương trình OB khác theo chỉ đạo của Lãnh đạo." 	
	4.3.Outbound Chăm sóc Khách hàng:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện Outbound Chăm sóc Khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> - OB nhắc cước khách hàng lớn - OB tập khách hàng không phát sinh lưu lượng - OB gia hạn dịch vụ CNT - OB chăm sóc điểm bán - Chuẩn hóa thông tin thuê bao. - Chuyển các bộ phận liên quan giải quyết trong trường hợp thông tin của khách hàng không chính xác. - Tư vấn, thuyết phục KH gia hạn trả trước dịch vụ - Thực hiện các nghiệp vụ hỗ trợ khách hàng gia hạn dịch vụ/ thanh toán (nếu có) 2. Tiếp nhận và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại. 3. Giải quyết trong phạm vi cho phép và/hoặc chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan để xử lý. 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		4. Thực hiện các chương trình OB khác theo chỉ đạo của Lãnh đạo."	
	4.4.Kinh doanh Online:	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai các chiến dịch truyền thông, tiếp thị, bán hàng, chăm sóc khách hàng theo kế hoạch chung của Đơn vị, - Thực hiện công tác tư vấn bán hàng trên các kênh online: Chatonline, Email, web/wap, sàn TMĐT, app, mạng xã hội... - Tìm kiếm, tiếp cận khách hàng trên các kênh online: Chatonline, Email, web/wap, sàn TMĐT, app, mạng xã hội... - Chủ động tạo landing page dùng để tiếp cận, tiếp xúc khách hàng qua các nghiệp vụ digital marketing.. theo định hướng/ hướng dẫn của Lãnh đạo phòng - Sử dụng các tính năng công cụ CNTT tạo/giao yêu cầu/đơn hàng/hợp đồng CCDV đến các đơn vị liên quan triển khai đơn hàng, bàn giao SPDV cho khách hàng - Theo dõi đơn hàng, phối hợp với các đơn vị liên quan phối hợp triển khai đơn hàng, bàn giao SPDV cho khách hàng - Hỗ trợ trực tuyến cho khách hàng selfcare trên các trang web bán hàng của TĐ/TT, sàn TMĐT - Thống kê, phân tích, báo cáo công tác tiếp thị bán hàng trực tuyến; - Giải đáp và hướng dẫn khách hàng sử dụng, tính năng sản phẩm, cấu hình dịch vụ gói cước - Thu thập thông tin thị trường, khách hàng, đối thủ cạnh tranh, chính sách bán hàng, sản phẩm. - Phối hợp giải quyết khiếu nại khách hàng theo phân cấp; - Thực hiện các công việc khác theo sự giao việc của cấp trên." 	
	4.5.Tổ trưởng Tổ Outbound Telesale:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện nhiệm vụ quản lý tổ: <ul style="list-style-type: none"> - Phân công Tổ chức thực hiện outbound giữa doanh thu duy trì của Dịch vụ di động trả trước/ trả sau. - Thực hiện các báo cáo tổng hợp của tổ - Đào tạo, tập huấn, kèm cặp, phát triển nhân sự thuộc Tổ. - Giám sát việc cập nhật dữ liệu của tổ -Tham gia giám sát và tham gia phân giao chỉ tiêu cho nhân viên thuộc Tổ phụ trách. 2. Hỗ trợ thành viên trong tổ về nghiệp vụ, Tiếp nhận và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại (nếu có) 3. Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Lãnh đạo" 	
	4.6.Tổ trưởng Tổ Outbound Chăm sóc Khách hàng:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện nhiệm vụ quản lý tổ: <ul style="list-style-type: none"> - Phân công Tổ chức thực hiện công tác OB chương trình GHTT BRCD, OB nhắc cước khách hàng lớn, OB tập KH không phát sinh lưu lượng, outbound gia hạn Dịch vụ CNTT; OB chăm sóc điểm bán - Thực hiện các báo cáo tổng hợp của tổ 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Đào tạo, tập huấn, kèm cặp, phát triển nhân sự thuộc Tổ. - Giám sát việc cập nhật dữ liệu của tổ - Tham gia giám sát và tham gia phân giao chỉ tiêu cho nhân viên thuộc Tổ phụ trách. 2. Hỗ trợ thành viên trong tổ về nghiệp vụ, Tiếp nhận và phối hợp xử lý các trường hợp khách hàng thắc mắc, khiếu nại (nếu có) 3. Thực hiện các nhiệm vụ theo sự phân công của Lãnh đạo" 	
5	Nhân viên Hỗ trợ Dự án: 05 người		
	5.1. Hỗ trợ dự án	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp nhận và xử lý các thủ tục cung cấp dịch vụ cho khách hàng (trình ký văn bản, hợp đồng, tiếp nhận và xử lý các văn bản đề nghị của khách hàng...); - Thực hiện các thủ tục hành chính, phối hợp với các đơn vị triển khai dịch vụ cho khách hàng; - Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại từ khách hàng; - Theo dõi và đôn đốc quá trình triển khai dịch vụ cho khách hàng; - Hỗ trợ bộ phận bán hàng: quản lý hợp đồng, giải quyết khiếu nại, thu hồi biên bản nghiệm thu kỹ thuật, lập biên bản nghiệm thu tính cước, theo dõi, báo cáo, phát sinh hồ sơ, cập nhật thông tin... - Đôn đốc và theo dõi công nợ khách hàng, chịu trách nhiệm về công nợ khách hàng. - Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng theo tập khách hàng được phân giao, xử lý khiếu nại về cước và về dịch vụ. - Phân tích quá trình sử dụng dịch vụ của KH, tiếp nhận các yêu cầu và điều phối đáp ứng yêu cầu, đề xuất các biện pháp nhằm duy trì và giữ chân khách hàng, giảm thiểu suy giảm ARPU. - Truyền thông, tìm hiểu nhu cầu, tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp - Phối hợp lập kế hoạch chăm sóc khách hàng sau bán hàng - Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng sau bán hàng. - Thực hiện báo cáo cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện các nhiệm vụ khác do Lãnh đạo phân công." 	
	5.2.Lập trình:	<ul style="list-style-type: none"> Phân tích yêu cầu khách hàng, Đánh giá và đề xuất giải pháp phù hợp yêu cầu phát triển phần mềm mới hoặc chỉnh sửa phần mềm - Thực hiện phân tích, thiết kế cơ sở dữ liệu, kiến trúc phần mềm - Phối hợp góp ý, cung cấp thông tin xây dựng giá thành dịch vụ - Xây dựng kế hoạch chi tiết xây dựng phần mềm (dựa trên kế hoạch khung đã được thống nhất với khách hàng) - Thực hiện thiết kế prototype, mẫu icon, hình ảnh phục vụ xây dựng phần mềm 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Đề xuất hạ tầng, các công cụ dụng cụ, thiết bị cần thiết phục vụ xây dựng phần mềm - Thực hiện xây dựng framework và đào tạo framework cho nhóm xây dựng phần mềm - Thực hiện xây dựng và lập trình phát triển phần mềm trên: Form-based, Web-based, Mobile - Thực hiện kiểm thử phần mềm, xây dựng tài liệu hướng dẫn sử dụng, đóng gói chương trình phần mềm, cài đặt, khởi tạo, cấu hình hệ thống, nghiệm thu, tính giá trị sử dụng ,,, - Hỗ trợ sử dụng, đề xuất phương án, xử lý sự cố, ứng cứu thông tin trong phạm vi thực hiện - Thực hiện đào tạo, chuyển giao sản phẩm cho các bộ phận liên quan - Nghiên cứu, đề xuất áp dụng kỹ thuật, công nghệ, quy trình phát triển phần mềm mới, hiện đại vào đơn vị - Thực hiện Demo chương trình phần mềm đang thực hiện theo yêu cầu - Đánh giá cải tiến, rút kinh nghiệm trong quá trình phân tích yêu cầu, thu thập mô tả yêu cầu, phát triển phần mềm - Các nhiệm vụ khác được phân công." 	
6	<p>Nhân viên xử lý các vấn đề tài chính, thuế: 02 người</p>	<p>"Hạch toán số liệu doanh thu, thu tiền bán hàng hằng ngày. Đối soát số liệu hạch toán với sổ phụ ngân hàng và chương trình quản lý công nợ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát dòng tiền, số dư các tài khoản tiền gửi của phòng bán hàng. Kiểm tra, đối soát số liệu nộp doanh thu, thu nợ trên các hệ thống và trên các báo cáo thống kê. Đề xuất xử lý phần chênh lệch nếu có. - Theo dõi, kiểm tra và hướng dẫn các bộ phận bán hàng trong việc kê nộp doanh thu, ghi hóa đơn bán hàng, báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn GTGT và thực hiện các chế độ báo cáo theo quy định. - Xuất tạm ứng, quyết toán vật tư cho tổ bán hàng và thực hiện kiểm kê định kỳ, đột xuất theo quy định. - Quản lý và thực hiện hạch toán toàn bộ các nghiệp vụ kế toán khác phát sinh tại phòng bán hàng. Hoàn thiện, lưu trữ các hồ sơ, chứng từ hạch toán đúng theo quy định. - Quản lý, kiểm soát tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu, chi phí. Báo cáo tình hình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch về doanh thu, chi phí của phòng bán hàng, đề xuất với Giám đốc phòng bán hàng các biện pháp nhằm quản trị tài chính hiệu quả. - Tiếp nhận hóa đơn, giấy báo cước, biên nhận thanh toán từ Phòng Kế hoạch + Kế toán để tổ chức triển khai cho đội ngũ nhân viên thu cước. - Theo dõi, đôn đốc, quản trị các công nợ các khoản phải thu, phải trả trên sổ sách kế toán. - Triển khai, đôn đốc thu nợ đọng, nợ cũ theo kế hoạch được giao. Trực tiếp tham gia cùng người thu cước để thu các trường hợp khó thu. 	

TT	Nội dung	Nội dung Yêu cầu	Ghi chú
		<ul style="list-style-type: none"> - Cắt/mở máy, gạch giảm nợ cho khách hàng. Giao nhận danh sách khách hàng và thông báo nhắc nợ theo quy định. - Tập hợp, xác nhận các hồ sơ xóa nợ. Trình xóa nợ cho khách hàng theo quy định. - Tiếp nhận, phối hợp và giải quyết các trường hợp khiếu nại của khách hàng liên quan đến cước, thanh toán cước. - Thực hiện báo cáo tổng hợp doanh thu cho cấp trên theo quy định. - Thực hiện nhiệm vụ khác được phân công." 	
IV	Yêu cầu khác		
1	Thời gian cung cấp dịch vụ kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực	12 tháng	
2	Địa điểm cung cấp dịch vụ	Tại các đơn vị trực thuộc Viễn thông Phú Thọ	
3	Yêu cầu đối với Doanh nghiệp cho thuê lại lao động	<ul style="list-style-type: none"> - Tuân thủ đầy đủ Luật lao động, Nghị định 145/2020/NĐ-CP ngày 14/12/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều Bộ luật lao động về việc điều kiện lao động và quan hệ lao động. - Có giấy phép cho thuê lại lao động của Bộ Lao động-thương binh và xã hội. - Có tổ chức Công đoàn cơ sở để người lao động được tham gia sinh hoạt. - Có trách nhiệm làm đầu mối hướng dẫn về hồ sơ thủ tục và hỗ trợ lao động thuê lại trong quá trình quyết toán thuê thu nhập cá nhân hàng năm. - Nhà thầu sẵn sàng huy động nhân sự để đáp ứng yêu cầu phỏng vấn của Chủ đầu tư trong trường hợp Chủ đầu tư yêu cầu phỏng vấn để kiểm tra nhân sự dự kiến cung cấp để thực hiện gói thầu. Nếu nhà thầu không huy động được nhân sự hoặc nhân sự được phỏng vấn không đáp ứng yêu cầu sử dụng của Viễn thông Phú Thọ thì nhà thầu sẽ bị đánh giá là không đáp ứng yêu cầu. 	
Kết quả đánh giá chung: - Tất cả các nội dung được đánh giá là “Đạt” thì kết quả đánh giá chung là “Đạt” - 01 nội dung được đánh giá là “Không đạt” thì kết quả đánh giá chung là “Không đạt”			

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định nêu tại Chương III, Mục 3: Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật, gồm các phần như sau:

1. Ngành nghề Kinh doanh dịch vụ cho thuê lại lao động theo quy định của Pháp luật.
2. Giấy phép hoạt động cho thuê lại lao động do cấp có thẩm quyền cấp, gia hạn, cấp lại theo quy định của pháp luật.
3. Mức độ hiểu biết về tính chất và mục đích công việc.
4. Tính hợp lý và khả thi của kế hoạch, các giải pháp kỹ thuật, biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ.

5. Mức độ đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn thực hiện dịch vụ.
6. Tiến độ thực hiện gói thầu đáp ứng yêu cầu của E-HSMT.
7. Phương pháp đánh giá tuyển dụng người lao động của nhà thầu nhằm đáp ứng yêu cầu nêu tại Chương V Yêu cầu về kỹ thuật

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Nhà thầu sẵn sàng huy động nhân sự để đáp ứng yêu cầu phỏng vấn của Chủ đầu tư trong trường hợp Chủ đầu tư yêu cầu phỏng vấn để kiểm tra nhân sự dự kiến cung cấp để thực hiện gói thầu. Nếu nhà thầu không huy động được nhân sự hoặc nhân sự được phỏng vấn không đáp ứng yêu cầu sử dụng của Viễn thông Phú Thọ thì nhà thầu sẽ bị đánh giá là không đáp ứng yêu cầu.