

## PHỤ LỤC 9:

# HƯỚNG DẪN XỬ LÝ PHẢN ÁNH CHẤT LƯỢNG MẠNG VÔ TUYẾN ĐƠN LẺ TỪ TT CSKH

### 1. Xử lý PAKH ưu tiên Vàng, Bạc (15 ngày):

#### (1): Đề xuất vị trí triển khai

- Chủ trì: P.TKTU - Viettel tỉnh/TP, P. KTHT – Viettel tỉnh/TP.
- Phối hợp: TTKTTC – VNet, TT KTKV 1, 2, 3.
- Đầu vào: Giải pháp triển khai (Repeater, Pico cell, Femto cell).
- Đầu ra: Mã trạm trên PM TKTU.
- Thời gian hoàn thành: **2.5 ngày** (kể từ khi TT KTVT tỉnh/TP đưa ra giải pháp triển khai).
- Thực hiện:

Căn cứ vào PAKH được CSKH chuyển ticket trên phần mềm, Viettel tỉnh/TP đề xuất giải pháp triển khai (Repeater, Pico cell, Femto cell); trình ký đề xuất giải pháp, tạo mã trạm trên phần mềm TKTU.

TT KTKV 1, 2, 3 thực hiện thẩm định và phê duyệt giải pháp. Thời gian: **1.5 ngày**.

Thời gian đồng bộ từ phần mềm TKTU sang hệ thống KTTS: **01 ngày**.

#### (2): Tạo mã công trình/chuyển trạng thái công trình

- Chủ trì: Ban QLDAHTVT.
- Phối hợp: P.TKTU - Viettel tỉnh/TP, P. KTHT Viettel tỉnh/TP.
- Đầu vào: Mã vị trí trạm đã được tạo trên PM TKTU.
- Đầu ra: Mã công trình gán với mã trạm triển khai.
- Thời gian hoàn thành: **0.5 ngày** (kể từ khi mã trạm được tạo trên PM TKTU)
- Thực hiện: Sau khi có mã trạm trên PM TKTU, Viettel tỉnh/TP check mã trạm và gửi thông tin đề xuất tạo mã công trình về Ban QLDAHTVT.

#### (3): Gán hợp đồng

- Chủ trì: Ban QLDAHTVT.
- Phối hợp: Viettel tỉnh/TP.
- Đầu vào: Mã công trình đã được tạo.
- Đầu ra: Công trình được gán vào hợp đồng triển khai.
- Thời gian hoàn thành: **0.5 ngày** (kể từ khi có mã công trình).
- Thực hiện: Căn cứ mã công trình đã được tạo, Viettel tỉnh/TP yêu cầu Ban QLDAHTVT gán công trình vào hợp đồng xây lắp (hợp đồng ngoài OS với VCC, ACT).

#### (4): Viết PYC VTTB

- Chủ trì: Viettel tỉnh/TP.
- Phối hợp: TTKTTC, P.ĐT VNet.
- Đầu vào: Công trình đã được gán vào hợp đồng.
- Đầu ra: Phiếu yêu cầu xin VTTB triển khai.
- Thời gian hoàn thành: **01 ngày** (kể từ khi gán mã hợp đồng triển khai).
- Thực hiện: Căn cứ hợp đồng ngoài OS, Viettel tỉnh/TP tạo PYC xin VTTB triển khai.

**(5): Xuất kho VTTB ra công trình**

- Chủ trì: P.ĐT VTNet.
- Phối hợp: TTKTTC, Viettel tỉnh/TP.
- Đầu vào: Phiếu yêu cầu xuất VTTB.
- Đầu ra: Phiếu xuất kho VTTB ra công trình triển khai.
- Thời gian hoàn thành: **02 ngày** (kể từ khi có PYC xuất kho ra công trình).
- Thực hiện:

Căn cứ PYC cấp VTTB P.ĐT thực hiện xuất VTTB cho Viettel tỉnh/TP để triển khai lắp đặt, thời gian hoàn thành: **0.5 ngày**.

TKTU gửi phiếu sang bộ phận điều hành TTKT tỉnh, bộ phận điều hành TTKT điều hành kho đi lấy hàng: **1.5 ngày**.

**(6): Lắp đặt, tích hợp phát sóng**

- Chủ trì: CN KTVT tỉnh/TP.
- Đơn vị phối hợp: BP.TKTU - Viettel tỉnh/TP, TT KTKV 1, 2, 3.
- Đầu vào: Phiếu xuất kho VTTB ra công trình triển khai.
- Đầu ra: Biên bản nghiệm thu, biên bản bàn giao tài sản.
- Thời gian hoàn thành: **1.5 ngày** (kể từ khi có phiếu xuất kho ra công trình).
- Thực hiện:

Sau khi đến kho trung tâm quận huyện lấy hàng, Viettel tỉnh dựa vào serial thiết bị cấp theo trạm làm SR để TT KTKV tích hợp: **0.5 ngày**.

Bộ phận điều hành CNKT điều hành nhân viên kỹ thuật lấy thiết bị tích hợp lắp đặt: **01 ngày**.

**2. Xử lý PAKH Kim cương, KH Vàng, Bạc CMGS (01 ngày):**

- Chủ trì: VCC/ACT/Viettel tỉnh/TP.
- Phối hợp: CSKH, Ban QLDAHTVT, VCC, TT KTKV 1, 2, 3, Viettel tỉnh/TP.
- Đầu vào: Các PAKH ưu tiên đã gửi yêu cầu chuyển mạng và PAKH đạt hạng Kim Cương.
- Đầu ra: Các PAKH đã hoàn thành xử lý.
- Thời gian hoàn thành: **01 ngày**.
- Thực hiện:

➤ *Đối với VTTB mua bằng nguồn vốn đầu tư:*

- (1): NVKT VCC hoặc đối tác ACT (đối tác của Viettel HCM) tiếp nhận ticket từ CSKH.
- (2): NVKT đến lấy thiết bị mang đến nhà khách hàng.
- (3): NVKT thực hiện kiểm tra tình trạng sóng tại nhà khách hàng: Nếu sóng tốt, đảm bảo, thực hiện chuyển bước (4); nếu sóng yếu, đúng như khách hàng phản ánh, thực hiện chuyển sang bước (5).
- (4): NVKT hoàn thành phản ánh trên phần mềm.
- (5): NVKT thực hiện lắp đặt thiết bị dự phòng tại nhà khách hàng, kiểm tra lại chất lượng sóng và hoàn thành xử lý phản ánh.
- (6): NVKT quay trở lại kho tỉnh, thực hiện làm thủ tục xuất VTTB theo đúng quy định xử lý PAKH ưu tiên (15 ngày), đem thiết bị mới quay lại nhà khách hàng, thu hồi thiết bị dự phòng về kho.

➤ Đối với VTTB được mua bằng nguồn vốn chi phí:

Việc thực hiện tương tự như luồng xử lý đối với VTTB được mua bằng nguồn vốn đầu tư. Tuy nhiên, đối với VTTB được mua bằng nguồn vốn chi phí, NVKT chỉ cần lấy thiết bị và mang đến lắp đặt tại nhà KH, không cần quay lại đổi thiết bị.

**3. Chi tiết luồng xử lý thuê bao có KPI/KQI tối**

- Chủ trì thực hiện: TT KTKV 1, 2, 3.
- Phối hợp: CSKH, Viettel tỉnh/TP, VCC.
- Đầu vào: Hệ thống SQM gửi thông tin thuê bao có KQI tối sang hệ thống BCCS, nội dung gửi gồm có:

- Danh sách các thuê bao tối 4/7 ngày để tạo ticket theo mức ngày (thuê bao tối là thuê bao và cell chứa nhiều phiên tối nhất).
- Danh sách các thuê bao tối 4/7 lũy kế trong 07 ngày để kiểm tra thuê bao thoát tối.

- Thực hiện:

Hệ thống BCCS nhận thông tin thuê bao tối, chuyển sang hệ thống SOC để giao ticket xuống TT KTKV, SOC tiếp nhận thông tin từ BCCS, kiểm tra ticket là mới hay lặp lại:

- Nếu thông tin thuê bao tối là mới, tạo ticket mới chuyển qua GNOC.
- Nếu thông tin thuê bao tối là lặp lại:
  - + Nếu đã có ticket và ticket đang trong quá trình xử lý, không tạo lại ticket.
  - + Nếu đã có ticket và ticket đang tạm đóng chờ kết quả, mở lại ticket cũ, tiếp tục tính thời gian xử lý.
  - + Nếu đã có ticket và ticket đã đóng hoặc chưa có ticket, tạo ticket mới chuyển qua GNOC.

TT KTKV nhận ticket trên GNOC, phân tích chỉ ra nguyên nhân, cập nhật nguyên nhân, giải pháp lên phần mềm trong 01 ngày và hoàn thành giải pháp trong 07 ngày.

- Với nhóm nguyên nhân-giải pháp cần sự phối hợp thực hiện từ Viettel tỉnh/TP hoặc VCC, TT KTKV tạo WO chuyển Viettel tỉnh/TP và VCC thực hiện.
- Trong trường hợp không tìm ra nguyên nhân, cần đo kiểm trực tiếp tại vị trí khách hàng, cần liên hệ lắp đặt giải pháp phủ sóng nhỏ... TT KTKV tạm đóng ticket chuyển CSKH thực hiện happycall:
  - + Nếu khách hàng không hợp tác/không liên hệ được, CSKH đóng ticket.
  - + Nếu khách hàng hợp tác, CSKH chuyển ticket theo luồng xử lý PAKH.

Ticket xử lý KPI/KQI tối được gọi là hoàn thành nếu trong vòng 07 ngày kể từ ngày hoàn thành giải pháp thuê bao không phát sinh tối lại.

- Nếu trong vòng 07 ngày kể từ thời điểm hoàn thành giải pháp, thuê bao phát sinh tối lại, hệ thống mở lại ticket, tiếp tục tính thời gian xử lý.
- Nếu sau 07 ngày kể từ thời điểm hoàn thành giải pháp, thuê bao phát sinh tối lại, hệ thống sẽ tạo ticket mới và các đơn vị thực hiện xử lý theo quy định.

CSKH thực hiện đóng các ticket PAKH đã hoàn thành giải pháp khắc phục KQI tời trên phần mềm.

#### 4. Yêu cầu đối với NVKT VCC thực hiện khi hoàn thành PAKH:

- Nhân viên kỹ thuật VCC **phải kiểm tra và xử lý 100% các điểm KH phản ánh.**
- Trong trường hợp CSKH yêu cầu ký “Biên bản làm việc với khách hàng” để làm cơ sở giải quyết khiếu nại, nhân viên kỹ thuật huyện ký biên bản làm việc với khách hàng theo Biểu mẫu số BM.04 và đính kèm biên bản khi hoàn thành trên phần mềm (tùy thuộc tính chất, mức độ của từng loại biên bản, CSKH sẽ yêu cầu cấp phê duyệt tương ứng).
- VCC chịu trách nhiệm đối với các PAKH có kết quả xử lý (cả tiến độ và chất lượng):
  - Khu vực phản ánh chất lượng mạng đảm bảo, khách hàng sử dụng dịch vụ bình thường.
  - Không liên hệ được với khách hàng để kiểm tra trực tiếp khu vực phản ánh.
  - Khách hàng hẹn kiểm tra với thời gian vượt quá quy định 07 ngày.
- Quy định về nội dung VCC phản hồi khi hoàn thành WO theo BM.01 Check list các bước kiểm tra PAKH.
  - Sau khi thực hiện kiểm tra, xử lý khu vực PAKH, VCC thực hiện đóng WO PAKH.
  - Đối với các PA khách hàng hẹn: Sau khi VCC đã kiểm tra và xử lý tại khu vực phản ánh và chỉ hẹn khách hàng để kiểm tra kết quả. Trường hợp hẹn  $\leq 7$  ngày kỹ thuật vẫn để trạng thái WO đang thực hiện và cập nhật thông tin KH hẹn trên Vmsart, kỹ thuật chỉ được hoàn thành WO sau khi có kết quả xử lý PAKH. Trường hợp thời gian hẹn  $> 07$  ngày kỹ thuật tư vấn khách hàng phản ánh lại với CC để tạo sự cố mới đồng thời kỹ thuật thực hiện đóng PAKH.
  - Đối với PAKH không liên hệ được với khách hàng VCC thực hiện đóng PAKH ghi rõ lý do không liên hệ được khách hàng bao nhiêu lần (tuyệt đối không được phép tạm đóng PA).
  - Đối với các PAKH xác định khu vực có xảy ra lỗi trạm, lỗi hệ thống DAS phải đưa ra các hành động theo quy định về thỏa thuận công việc và vận hành cho quy trình quản lý sự cố.
- Quy định thời gian trả kết quả trên phần mềm

Đơn vị	Thời hạn phản hồi kết quả xử lý PAKH	
	Khách hàng đại trà	Khách hàng ưu tiên
NVKT VCC tiếp nhận WO từ hệ thống	02 ngày	01 ngày

#### **Lưu ý:**

Đối với PAKH tại các tòa nhà, trung tâm thương mại...nơi mà Viettel đã triển khai hệ thống phủ sóng tòa nhà (DAS), nếu nguyên nhân do lỗi thiết bị DAS (ví dụ lỗi do thiết bị khuếch đại, lỗi dây quang, modul quang, lỗi feeder, lỗi Splitter, lỗi Coupler, lỗi Anten, lỗi Connector...) không được tạm đóng, phải yêu cầu đối tác xử lý ngay. Nếu thời gian xử lý PAKH không đạt do đối tác cho thuê DAS xử lý chậm, lập biên bản có xác nhận của BGD Viettel Tỉnh/TP và đối tác để giảm trừ PAKH xử

lý quá hạn đồng thời làm cơ sở phạt đối tác cho thuê DAS (trong hợp đồng cho thuê DAS quy định thời gian xử lý lỗi hệ thống DAS trong 3h).

**5. Yêu cầu đối với Viettel tỉnh/TP khi thực hiện xử lý PAKH:**

- Viettel tỉnh/TP chịu trách nhiệm xử lý các PAKH có kết quả kiểm tra khu vực chất lượng mạng không đảm bảo cần đưa giải pháp khắc phục.
  - **Đối với các PAKH Arpu cao** thuộc khu vực không đủ tiêu chí triển khai giải pháp dài hạn, Viettel tỉnh/TP đưa giải pháp và hoàn thành giải pháp ngắn hạn/trung hạn.
  - PAKH thuộc vùng lõm thực hiện xử lý theo Bộ Tài liệu vùng lõm số 761/TTr-KT và Quy trình triển khai các giải pháp phủ sóng số 14/QT.VTNET.KTTC/VT.
  - PAKH không thuộc vùng lõm, Viettel tỉnh/TP tiếp tục xử lý theo Hướng dẫn xử lý lỗi phần cứng tại trạm số HD.02.TTĐĐ.67/TUVT, Hướng dẫn triển khai các giải pháp phủ sóng trong tòa nhà số HD.VTNet.TK.08/VT, Hướng dẫn các bước tối ưu chất lượng mạng vô tuyến số HD.VTNet.VHKT.08/VT.
  - Các PAKH VCC xử lý không đạt hoặc thiếu thông tin, Viettel tỉnh/TP mở lại WO yêu cầu VCC xử lý lại.
  - Các PAKH có giải pháp nhưng khó triển khai (dân kiện, vướng quy hoạch...) có thời gian tồn  $\geq 01$  năm: Giám đốc Viettel tỉnh/TP xác nhận tạm đóng PA ghi rõ nội dung vướng và không hẹn thời gian hoàn thành giải pháp. Viettel tỉnh/TP tiếp tục thực hiện rà soát lại các PAKH trên để tìm giải pháp bổ sung nếu có, tần suất 03 tháng/01 lần.
  - Các PAKH chưa có giải pháp hiệu quả xử lý: Viettel tỉnh/TP thực hiện hoàn thành - chưa có giải pháp hiệu quả. Hàng tháng Giám đốc Viettel tỉnh/TP xác nhận trên phần mềm về TT KTKV.
- Ghi chú: Trường hợp phần mềm chưa đáp ứng được, thực hiện xác nhận đầy đủ thông tin về CLM 2G/3G/4G theo Biểu mẫu số BM.03.*
- Quy định thời gian trả kết quả trên phần mềm

Đơn vị	Thời hạn phản hồi kết quả xử lý PAKH	
	Khách hàng đại trà	Khách hàng ưu tiên
NVKT Viettel tỉnh/TP tiếp nhận ticket từ hệ thống	02 ngày	01 ngày

- **Với trường hợp PAKH quá hạn thời gian phúc đáp CSKH với ticket mới:**
  - Định nghĩa: PAKH quá hạn trả lời giải pháp là các PAKH mà VCC và Viettel tỉnh/TP phản hồi về nguyên nhân và giải pháp quá thời gian quy định, được tính từ thời điểm tiếp nhận phản ánh đến thời điểm hoàn thành đưa giải pháp cho phản ánh trên phần mềm.
  - Chế tài:
    - + Trừ điểm theo hợp đồng SLA đối với VCC.
    - + Trừ điểm/PAKH quá hạn trả lời giải pháp/ngày cấp tỉnh đối với Viettel tỉnh/TP.  
(*Quy điểm đánh giá theo chỉ tiêu giao hàng tháng*)
- **Với trường hợp PAKH xử lý không đạt yêu cầu:**

- Định nghĩa: PAKH không đạt yêu cầu là các PAKH mà sau khi kỹ thuật báo cáo hoàn thành xử lý, CSKH thực hiện happy call nhưng khách hàng chưa sử dụng được dịch vụ.
- Chế tài: Trừ điểm PAKH xử lý không đạt yêu cầu đối với Viettel tỉnh/TP, TT KTVT tỉnh/TP:
  - + Trừ điểm Viettel tỉnh/TP các trường hợp kết quả đưa giải pháp xử lý các PAKH CLM chưa đảm bảo
  - + Trừ điểm TT KTVT tỉnh/TP các trường hợp hoàn thành xử lý ngay tại hiện trường như: Kiểm tra CLM đảm bảo, không liên lạc được với khách hàng, khách hàng hẹn vượt thời gian 07 ngày.
  - + Trường hợp xác định lỗi thuộc cả hai đơn vị: Trừ 80% số điểm/PAKH đối với đơn vị chịu trách nhiệm chính và trừ liên đơn 20% số điểm/PAKH đối với đơn vị còn lại.  
(Quy điểm đánh giá theo chỉ tiêu giao hàng tháng)
- **Với trường hợp không đạt chỉ tiêu về số PAKH tiếp nhận trong tháng:**
  - Định nghĩa: Chỉ tiêu về số PAKH tiếp nhận được tính là tổng PAKH Viettel tỉnh/TP tiếp nhận trên phần mềm, so sánh với chỉ tiêu được giao hàng tháng.
  - Chế tài:
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt 0% – 5%: Trừ 10% quỹ điểm/tháng.
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt 5 – 10%: Trừ 20% quỹ điểm /tháng.
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt 10 – 15%: Trừ 30% quỹ điểm/tháng.
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt 15 – 20%: Trừ 50% quỹ điểm/tháng.
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt 20 – 30%: Trừ 70% quỹ điểm/tháng.
    - + Tỷ lệ tiếp nhận vượt trên 30%: Trừ 100% quỹ điểm/tháng.
- **Với trường hợp không đảm bảo thời gian cam kết hoàn thành giải pháp xử lý PAKH:**
  - Định nghĩa:
    - + Chỉ tiêu đảm bảo số lần hẹn khách hàng được tính bằng số lần hẹn hoàn thành giải pháp đối với khách hàng. Tối đa không quá 04 lần hẹn.
    - + Chỉ tiêu đảm bảo thời gian cam kết hoàn thành giải pháp xử lý PAKH: Là thời gian quy định đơn vị xử lý và phản hồi kết quả trên phần mềm.
  - Yêu cầu: VCC, Viettel tỉnh/TP, TT KTKV, TT KTTC, Ban QLDAHTVT phải thực hiện xử lý được 100% số lượng ticket/WO, giải pháp hạ tầng xử lý PAKH tạm đóng đã cam kết thời gian xử lý.
  - Chế tài với trường hợp quá hạn thời gian thực hiện giải pháp xử lý PAKH: Trừ điểm/PAKH đối với Viettel tỉnh/TP.
  - Đối với trách nhiệm của TT KTKV, thực hiện đánh giá điểm hoàn thành bằng đúng % kết quả hoàn thành giải pháp xử lý PAKH trong tháng mức khu vực.
  - Đối với việc đề xuất giải pháp, thẩm định, đưa thời gian cam kết hoàn thành, hỗ trợ xử lý trường hợp khó theo yêu cầu từ cấp dưới nhưng thực hiện quá thời gian quy định không

có lý do chính đáng hoặc không tiếp nhận xử lý: Trừ điểm 80% số điểm/giải pháp đối với đơn vị xử lý trực tiếp và 20% điểm/giải pháp đối với đơn vị đưa yêu cầu.

- Chế tài với trường hợp quá hạn số lần hẹn khách hàng: Trừ điểm/PAKH đối với Viettel tỉnh/TP và trừ điểm/giải pháp đối với Ban QLDAHTVT.

**Ghi chú:** Điểm trừ thay đổi theo quỹ điểm đánh giá công tác xử lý PAKH hàng tháng.

066944\_Nguyen Xuan Truong\_08:42 30/01/2020

Pho Tong Giam doc Nguyen Van Quyet da ky, 22/01/2020 21:45:27

066944\_Nguyen Xuan Truong\_08:42 30/01/2020  
Pho Tong Giam doc Nguyen Van Quyet da ky, 22/01/2020 21:45:27