



TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT  
90 đ/số 8, KDC Trung Sơn, Bình Hưng, Bình Chánh  
ĐT: 028.54456868 – Fax: 028.54040507  
Số: 230/QĐ – STC – KHTH

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 03 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

(V/v Ban hành quy trình thu cước- ngăn mở hướng- xử lý nợ)

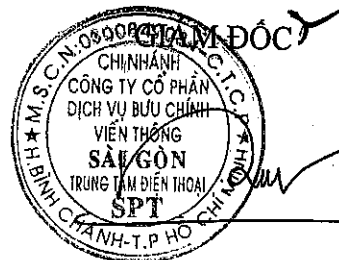
### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT

- Căn cứ Quyết định số 46/QĐ-HĐQT ngày 22/08/2002 v/v thành lập chi nhánh của Công ty với tên gọi Trung tâm Điện thoại Sài Gòn; Quyết định số 60/QĐ-HĐQT ngày 09/10/2002 “v/v Điều chỉnh tên gọi Trung Tâm Điện Thoại Sài Gòn thành Trung Tâm Điện Thoại SPT”.
- Căn cứ Quyết định số 506/QĐ-SPT-TCĐT ngày 04/11/2002 v/v tạm thời phân cấp quản lý cho Trung tâm Điện thoại SPT trực thuộc Công ty;
- Căn cứ quy chế tạm thời về tổ chức và hoạt động của Trung Tâm Điện Thoại SPT ban hành kèm Quyết định số 133/QĐ-HĐQT ngày 29/09/2003 của Chủ tịch HĐQT;
- Theo đề nghị của Phòng KHTH;

## QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1:** Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình thu cước- ngăn mở hướng – xử lý nợ (đính kèm Quy trình).
- Điều 2:** Trưởng/Phó các Phòng DVKH, Phòng KTTV có trách nhiệm thực hiện những công việc sau:
- 2.1 Phổ biến, hướng dẫn và tổ chức thực hiện nghiêm túc các bước thực hiện công việc theo quy trình.
  - 2.2 Theo dõi, kiểm tra và giám sát việc thực hiện quy định của từng cá nhân, từng đơn vị có liên quan làm cơ sở cho việc đánh giá mức độ hoàn thành công việc.
- Điều 3:** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.
- Các Ông/Bà Phó Giám Đốc, Kế toán trưởng, Trưởng Phó các Đơn vị trực thuộc Trung Tâm Điện Thoại SPT và toàn bộ nhân sự Phòng DVKH, Phòng KTTV chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:  
- Như điều 3,  
- P: DVKH, KTTV, KHTH.  
- Lưu STC.



TRƯỞNG BÁ VINH



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

Quy trình	<b>Quy trình thu cước, ngăn mở hướng, xử lý nợ</b>
Chức năng	<b>Thực hiện phát giấy báo cước, thu tiền, gạch nợ, ngăn mở hướng, xử lý nợ cho khách hàng</b>
Trách nhiệm chính	<b>Phòng DVKH</b>

### 1. Mục đích

- Quy trình thu cước nhằm tổ chức quản lý công tác thu cước của khách hàng.
- Giảm tỉ lệ nợ cước.

### 2. Phạm vi

- Áp dụng cho tất cả các thuê bao sử dụng dịch vụ ĐTCD, ADSL, FTTx... của Trung Tâm Điện Thoại SPT.

### 3. Tham khảo

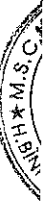
- Không có.

### 4. Định nghĩa và từ viết tắt

- P.KTTV: Phòng Kế Toán Tài Vụ
- P.DVKH: Phòng Dịch Vụ Khách Hàng
- Tổ TC – XLN: Tổ thu cước – xử lý nợ
- P.CNNTT: Phòng Công Nghệ Thông Tin
- DS: danh sách
- BP: bộ phận
- KH: khách hàng
- PBTC: phát bill thu cước
- GBC: giấy báo cước

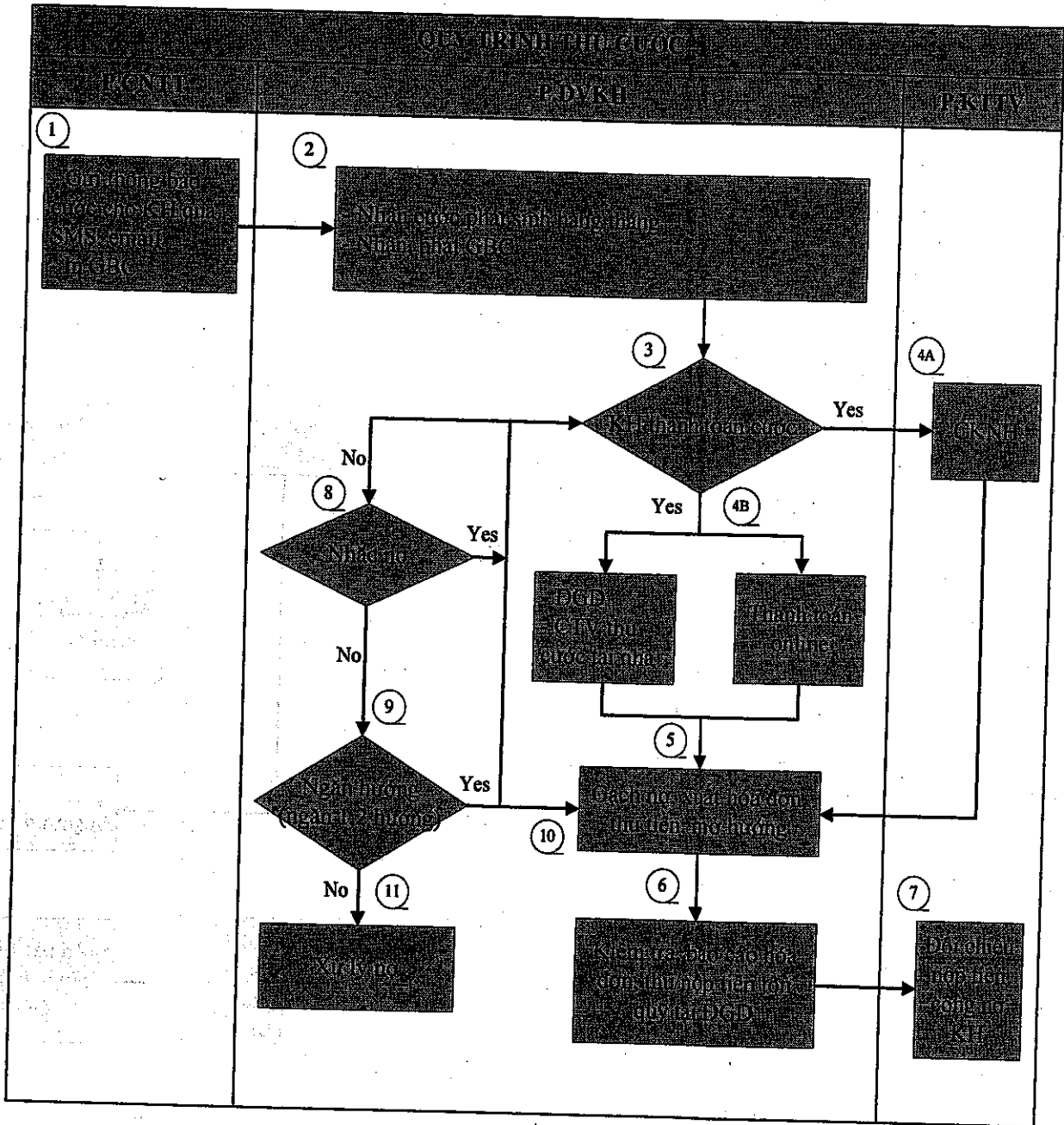
### 5. Quy trình, biểu mẫu liên quan

- Không có.



## 6. Quy trình

### 6.1. Lưu đồ:



CÔNG TY SPT  
 TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI  
 CHA



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

## 6.2. Diễn giải:

### 6.2.1. Bước công việc ①: Thông báo cước cho khách hàng

- Ai làm?	:	P.CNTT
- Lúc nào?	:	Hàng tháng, ngay sau khi tính cước xong
- Công việc phải làm?	:	- Gửi thông báo cước phát sinh hàng tháng cho khách hàng qua SMS, email. - In giấy báo cước cho khách hàng
- Thời gian thực hiện?	:	Theo quy định
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Các phòng ban
- Ghi chú	:	Không

### 6.2.2. Bước công việc ②: Nhận cước phát sinh hàng tháng và nhận, phát GBC, thu tiền, giao chỉ tiêu thu cước cho ĐGD

- Ai làm?	:	Tổ thu cước và xử lý nợ - P.DVKH
- Lúc nào?	:	Sau khi P.CNTT bàn giao số liệu cước phát sinh hàng tháng và GBC
- Công việc phải làm?	:	- Tổ TC-XLN giao GBC cho ĐGD hoặc nhân viên PBTC - Tổ TC-XLN lập danh sách KH phát sinh cước + nợ chuyển GDV, nhân viên PBTC - Giao chỉ tiêu thu cước 01 tháng, 03 tháng, 06 tháng cho ĐGD để tính KPI - Giao hóa đơn cho ĐGD
- Thời gian thực hiện?	:	02 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Không
- Ghi chú	:	Không

### 6.2.3. Bước công việc ③: Khách hàng thanh toán cước

- Ai làm?	:	P.DVKH
- Lúc nào?	:	Khi khách hàng thanh toán cước
- Công việc phải làm?	:	- Khách hàng thanh toán cước: <ul style="list-style-type: none"><li>• Yes: KH thanh toán qua các hình thức tại ĐGD, thu cước tại nhà, CKNH, thanh toán online</li></ul>

08  
HÀ  
S TY  
VU  
IÊN  
AI  
GI  
S  
NH



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

		<ul style="list-style-type: none"><li>No: chuyển KH vào danh sách nợ để nhắc nợ</li></ul>
- Thời gian thực hiện?	:	Hàng ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Không
- Ghi chú	:	Không

#### 6.2.4A. Bước công việc <sup>4A</sup>: KH thanh toán CKNH

- Ai làm?	:	P.KTTV
- Lúc nào?	:	Khi KH thanh toán cước qua CKNH
- Công việc phải làm?	:	P.KTTV kiểm tra, phân loại KH chuyển khoản thanh toán cước qua các tài khoản ngân hàng của công ty và chuyển thông tin cho P.DVKH gạch nợ, xuất hóa đơn.
- Thời gian thực hiện?	:	- Từ ngày 01 đến ngày 15 thực hiện vào lúc 8h. - Từ ngày 16 đến ngày 30 thực hiện vào lúc 8h và 14h.
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Không
- Ghi chú	:	Thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, KH thanh toán qua chuyển khoản, liên hệ đài Callcenter mở tạm cho KH.

#### 6.2.4B. Bước công việc <sup>4B</sup>: Khách hàng thanh toán tại ĐGD, thu cước tại nhà, thanh toán online

- Ai làm?	:	P.DVKH
- Lúc nào?	:	Khi KH thanh toán cước.
- Công việc phải làm?	:	- Thanh toán tại ĐGD: KH đến các ĐGD để thanh toán cước - Thu cước tại nhà: nhân viên PBTC thu tiền cước tại nhà khách hàng - Thanh toán cước online: KH thanh toán cước qua các điểm thu hộ, cổng thanh toán trực tuyến, internet banking...
- Thời gian thực hiện?	:	Hàng ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	:	Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	:	Không

49  
C  
BU  
TH  
C  
H  
H  
H

Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

- Ghi chú	: Không
-----------	---------

### 6.2.5. Bước công việc ⑤: Gạch nợ, thu tiền, xuất hóa đơn

- Ai làm?	: P.DVKH: Tổ TC-XLN, Giao dịch viên, nhân viên thu cước
- Lúc nào?	: Khi KH thanh toán cước
- Công việc phải làm?	<p>- KH thanh toán CKNH: Tổ TC-XLN tiếp nhận thông tin thanh toán của KH từ P.KTTV :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thực hiện kiểm tra, đối soát kỹ nội dung KH thanh toán với số liệu còn nợ của KH</li> <li>Nếu đúng thực hiện gạch nợ, xuất hóa đơn. KH thanh toán cước của tháng nào thì trừ nợ đúng tháng đó. Nếu KH thanh toán nợ của nhiều tháng thì trừ nợ của tháng nợ đầu tiên trước và trừ nợ dần cho những tháng nợ kế tiếp</li> <li>Nếu chứng từ nào chưa rõ phải xác minh lại với KH. Trường hợp không liên hệ được với KH, P.DVKH treo nợ, chờ KH chủ động liên hệ để gạch nợ cho đúng</li> </ul> <p>- KH thanh toán online:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tổ TC-XLN xuất danh sách KH thanh toán cước online từ chương trình thanh toán, tiến hành gạch nợ, xuất hóa đơn cho KH</li> </ul> <p>Hóa đơn chuyển khoản, thanh toán online sẽ được nhân viên PBTC đi phát cho KH. Trường hợp KH là doanh nghiệp cần gấp hóa đơn, P.DVKH sẽ gửi chuyển phát nhanh</p> <p>- KH thanh toán tại ĐGD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>GDV kiểm tra, gạch nợ trên chương trình thanh toán, thu tiền, xuất hóa đơn cho KH</li> </ul> <p>- Nhân viên PBTC thu cước tại nhà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhân viên PBTC nhận GBC, hóa đơn từ GDV (không quá 100 hóa đơn/ngày), danh sách KH phát sinh cước + nợ để đi thu tiền KH</li> <li>Nhân viên PBTC nộp tiền cước thu được, hóa đơn đã thu (liên 1) và chưa thu cho GDV để đối chiếu trước 9h ngày hôm sau</li> </ul>
- Thời gian thực hiện?	: Hằng ngày

KH/PH/PC/ON/O/MIEN/TA/PH



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng đơn vị, Tổ TC-XLN
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng KTTV
- Ghi chú	: KH thanh toán CKNH, thanh toán online vào các ngày thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ, P.DVKH sẽ gạch nợ vào ngày làm việc tiếp theo, do ngân hàng không làm việc vào các ngày nghỉ.

**6.2.6. Bước công việc ⑥: Nộp tiền, kiểm tra tồn quỹ, hóa đơn tại Điểm giao dịch**

- Ai làm?	: Tổ TC-XLN, Điểm giao dịch
- Lúc nào?	: Hàng ngày (tồn quỹ trên 5 triệu đồng)
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên PBTC: nộp tiền thu được cho ĐGD/Tổ TC-XLN</li> <li>- Giao dịch viên nộp tiền cho nhân viên thu ngân</li> <li>- Nhân viên sau khi thu tiền tại các ĐGD -&gt; nộp tiền cho Phòng KTTV</li> </ul>
- Thời gian thực hiện?	: Hàng ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng đơn vị, Tổ TC-XLN
- Hỗ trợ, phối hợp	: Phòng KTTV
- Ghi chú	: Không

**6.2.7. Bước công việc ⑦: Báo cáo hóa đơn- kiểm tra, đối chiếu công nợ với P. Kế Toán**

- Ai làm?	: P.DVKH, Phòng KTTV
- Lúc nào?	: Mỗi tháng và theo quy định
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi chốt số liệu thu cước trong tháng, Phòng DVKH kiểm tra thực tế tình hình sử dụng hóa đơn và thu nộp tiền tại ĐGD trước khi chuyển cho Phòng KTTV</li> <li>- Phòng DVKH báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn cho Phòng KTTV</li> <li>- Phòng DVKH đối chiếu thu tiền và công nợ khách hàng hàng tháng với Phòng KTTV</li> </ul>
- Thời gian thực hiện?	: 03 ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng đơn vị, Tổ TC-XLN
- Hỗ trợ, phối hợp	: P.DVKH, P.KTTV
- Ghi chú	: Phòng DVKH kiểm tra đột xuất, định kỳ tình hình sử dụng

Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

hóa đơn và thu nộp tiền tại ĐGD ít nhất mỗi tháng một lần

### 6.2.8. Bước công việc ⑧: Nhắc – đòi nợ khách hàng thanh toán cước

- Ai làm?	: P.DVKH
- Lúc nào?	: Trước khi ngừng hướng 15 ngày
- Công việc phải làm?	: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ TC-XLN lập danh sách KH còn nợ cước để chuyển cho các bộ phận nhắc đòi nợ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gửi thông báo nợ cho khách hàng qua IVR, SMS</li> <li>• Tổ TC-XLN, Tổ CSKH liên hệ khách hàng nhắc nợ, yêu cầu thanh toán cước</li> <li>• GDV liên hệ KH nhắc nợ: ghi lại nội dung đã liên hệ KH, theo dõi nợ và báo cáo cho Tổ TC-XLN</li> <li>• Đài Callcenter: liên hệ khách hàng nhắc thanh toán cước và có cập nhật nội dung báo cáo Tổ TC-XLN</li> <li>• Đối với KH phát sinh cước trên 05 triệu đồng/tháng: chuyển danh sách cho P.KHDN hỗ trợ nhắc đòi nợ</li> </ul> </li> <li>- Tổ TC-XLN giao chỉ tiêu thu cước cho ĐGD để tính KPI</li> </ul>
- Thời gian thực hiện?	: Hàng ngày
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng/Phó đơn vị, Tổ TC-XLN
- Hỗ trợ, phối hợp	: Không
- Ghi chú	: Qua 01 đợt nhắc, lọc danh sách thuê bao nhắc không thành công, chưa thanh toán cước để nhắc lại lần 02, lần 03 cho đến khi thành công cho đến ngày ngừng hướng

### 6.2.9. Bước công việc ⑨: Ngừng hướng khách hàng nợ cước – Mở hướng

- Ai làm?	: P.DVKH, Tổ CSKH
- Lúc nào?	: Ngăn 01 hướng vào ngày 15 của tháng nợ cước thứ 1 Ngăn 02 hướng vào ngày 01 của tháng nợ thứ 2 (sau 45 ngày kể từ ngày khóa 01 hướng)
- Công việc phải làm?	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ngừng hướng: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Căn cứ vào lịch ngừng hướng theo qui định, P.DVKH đăng nhập vào chương trình thanh toán (module cắt phục) chọn kỳ cước (tổng nợ) và ngưỡng tiền cần ngừng, thực hiện:</li> <li>• Quét danh sách tạm ngưng 01 hướng thoại nợ trên 0 đồng</li> </ul> </li> </ol>



Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quét danh sách tạm ngưng dịch vụ adsl, FTTx nợ trên 0 đ</li> <li>- Sau khi nhận được danh sách KH bị ngăn hướng do nợ cước từ P.DVKH, IPT thực hiện khóa 01 hướng thoại, nhóm Card Port thực hiện khóa account adsl, FTTx trên chương trình</li> <li>- P.DVKH tiếp tục lọc danh sách KH còn nợ phân chia cho GDV nhắc nợ, cũng như nhắc nợ qua hệ thống IVR</li> </ul> <p>2. Mở hướng:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu khách hàng bị ngăn hướng thanh toán cước: thực hiện thu tiền, gạch nợ, xuất hóa đơn và mở hướng cho KH</li> <li>- Hàng ngày, Tổ CSKH quét mở hướng liên tục trên chương trình (05 phút quét mở hướng 01 lần) -&gt; IPT, Nhóm Cardport sẽ thực hiện mở hướng cho KH</li> </ul> <p>3. Sau 45 ngày sẽ thực hiện ngăn 02 hướng kể từ ngày ngăn 01 hướng dịch vụ thoại đối với KH đã bị ngăn 01 hướng nhưng chưa thanh toán cước</p>
- Thời gian thực hiện?	: Quét ngăn hướng: 01giây/thuê bao Quét mở hướng: 05 phút/lần
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	: IPT, Nhóm Cardport, P.CNTT
- Ghi chú	: Không

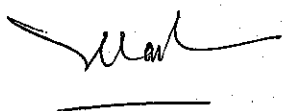
#### 6.2.10. Bước công việc @: Xử lý nợ

- Ai làm?	: P.DVKH
- Lúc nào?	: Hàng tháng, định kỳ
- Công việc phải làm?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập danh sách KH nợ đọng, phân loại KH nợ (cá nhân, doanh nghiệp, số tiền nợ, thời gian nợ, địa chỉ KH nợ...) để đưa ra các giải pháp thu hồi nợ (chi hoa hồng cho CTV thu hồi nợ, thuê công ty đòi nợ...)</li> <li>- Thu tiền KH nợ đọng thanh toán cước: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes: gạch nợ, xuất hóa đơn, thực hiện các thủ tục để KH sử dụng lại hoặc chấm dứt hợp đồng</li> <li>• No: lập hồ sơ công nợ để xử lý theo quy định</li> </ul> </li> <li>- Gửi thư thông báo nợ cho khách hàng lần 1, lần 2, lần 3: thực hiện hàng tháng</li> </ul>

Hệ thống quy trình Công ty SPT	Phiên bản: beta
Mã quy trình: STC.DVKH.P.800.60	Ngày cập nhật: 20/03/2020
Trung tâm Điện thoại SPT	

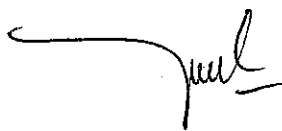
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao nhân viên PBTC lập phiếu xác minh khách hàng nợ</li> <li>- Trích lục các hồ sơ của KH nợ đọng theo quy định gồm             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 bộ hợp đồng cung cấp DVVT đầy đủ theo đúng quy định.</li> <li>• Thông báo nhắc nợ, xác nhận của các cấp thẩm quyền hoặc phiếu xác minh KH nợ để chứng minh đã đến đòi nhiều lần nhưng không đòi được</li> </ul> </li> <li>- Trình Hội đồng thẩm định và xử lý nợ của công ty để xin xóa nợ :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yes: hoàn tất thủ tục, lưu hồ sơ xóa nợ (vẫn tiếp tục theo dõi xử lý để tận thu cước)</li> <li>• No: tiếp tục xác minh xử lý nợ lại</li> </ul> </li> <li>- Hạch toán giảm công nợ, đồng thời chuyển số liệu cho P.CNTT, P.KTTV cập nhật và theo dõi</li> </ul>
- Thời gian thực hiện?	: Theo quy định
- Ai kiểm tra, giám sát?	: Trưởng đơn vị
- Hỗ trợ, phối hợp	: P.KTTV, P.CNTT
- Ghi chú	: Không

**Soạn thảo**



**Nguyễn Tuyết Khanh**  
Ngày 20 / 03 / 2020

**P.DVKH**



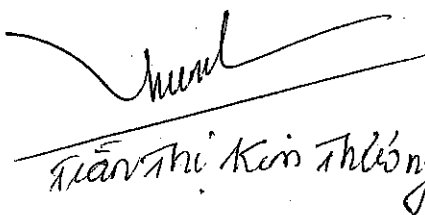
**Phạm Xuân Oanh**  
Ngày 20 / 03 / 2020

**P.KTTV**



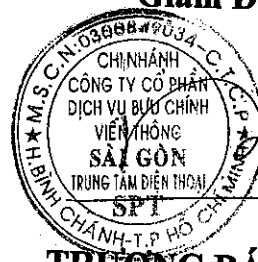
**Hoàng Thị Út Trinh**  
Ngày 24 / 03 / 2020

**P.KHTH**



**Trương Thị Kim Thôn**  
Ngày 24 / 03 / 2020

**Giám Đốc**



**TRƯƠNG BÁ VINH**