

TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA
(S-Telecom)

97 Nguyễn Thị Minh Khai, Q.1, TP.HCM
Tel: 08.4040079 - Fax: 08.9254287

Số: 231/QĐ-S-Telecom

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 6 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH / DECISION

V/v Ban hành "Quy chế kiểm tra năng lực nhân viên S-Fone
về nghiệp vụ Dịch vụ Khách hàng"

Sub: Promulgate the "Test Qualification of S-Fone Staffs about Professional Customer Service"

Căn cứ vào/Based on:

- Giấy phép số 2914/GP-UB ngày 27/12/1995 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cho phép thành lập Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT);
Based on The People's Committee of Ho Chi Minh City's License No. 2914/GP-UB dated Dec. 27th, 1995 regarding the establishment of the Saigon Postel Corp (SPT);
- Điều lệ và Quy chế Tổ chức và Hoạt động (bổ sung) của Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn;
The Regulation on Management and Operation (amendment) of SPT;
- Quyết định thành lập Trung tâm Điện thoại Di động CDMA (S-Telecom) số 78/QĐ-HĐQT ngày 25/09/2001 của Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT);
The Decision No.78/ QĐ-HĐQT dated Sep25, 2001 regarding the establishment of CDMA Mobile Phone Center (S-Telecom) of SPT Corp;
- Giấy Ủy quyền của Tổng Giám Đốc SPT số 163E/UQ-SPT-PC về việc ủy quyền điều hành và ký kết hợp đồng cho Giám đốc Điều hành Trung tâm ĐTDD CDMA (S-Telecom) ngày 19/12/2008;
The Letter of Attorney No. 163E/UQ-SPT-PC dated December 19, 2008 regarding the authorization to the Managing Director's S-Telecom
- Giấy Ủy quyền của Tổng Giám Đốc SPT số 02/UQ-SPT-TGD ngày 22/02/2006 cho Giám đốc Điều hành Trung tâm ĐTDD CDMA (S-Telecom);
The Letter of Attorney No. 02/UQ-SPT-TGD dated February 22, 2006 regarding the authorization to the Managing Director's S-Telecom;
- Tờ trình về việc "Điều chỉnh bổ sung và ban hành lại Quy chế kiểm tra năng lực nhân viên S-Fone"
The Submission on "Supplementary adjusting and Promulgating Regulation in "Test Qualification of S-Fone Staffs ";

Giám Đốc Điều Hành Trung Tâm Điện Thoại Di Động CDMA
Managing Director of CDMA Mobile Phone Center S-Telecom

QUYẾT ĐỊNH/DECIDES

- Điều 1:** Ban hành "Quy chế kiểm tra năng lực nhân viên S-Fone về Nghiệp vụ Dịch vụ Khách hàng" theo chi tiết đính kèm.
Promulgate the "Test Qualification of S-Fone Staffs about Professional Customer Service" as the documents attached herewith.

Điều 2: Giám đốc Khối Tiếp thị & Kinh doanh, Giám đốc Khu vực, Trưởng phòng Dịch vụ khách hàng (Văn phòng chính và Chi nhánh), Trưởng phòng Kế toán (Văn phòng chính và Chi nhánh), các phòng ban thuộc Khối Tiếp thị & Kinh doanh, Trưởng Phòng Phát triển Ứng dụng, Trưởng Phòng Đầu tư Mua sắm, Trưởng Phòng Nhân sự, Trưởng Phòng Hỗ trợ và Trưởng Bộ phận Nhân sự (Chi nhánh) và toàn thể nhân viên Tiếp thị & Kinh doanh (Văn phòng chính và Chi nhánh) chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

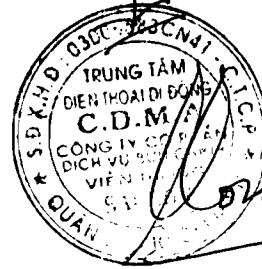
MKT & Sales Division Director, Zone Directors, Customer Service Department Head (HO & Zones), Accounting Department Head (HO & Zones), MKT & Sales Division Department Heads, IT Application Department Head, Investment & Purchasing Department Head, HR Department Head, Supporting Department Head and HR Section Chief (Zones), and all MKT & Sales employees (HO & Zones) are responsible for implementing this Decision.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi có quyết định khác thay thế.

The decision will be effective from the signed date till it is replaced by another decision.

GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

Managing Director



HỒ HỒNG SƠN

Nơi nhận/ To:

- Theo điều 2/ As article 2,
- Văn phòng SKTV để thông báo/ SKTV Office to inform,
- Văn phòng SPT để báo cáo/ SPT Office to report,
- Các Khối, Chi nhánh, Phòng liên quan/ All respective div., zone, dept.
- Toàn thể nhân viên Tiếp thị & Kinh doanh (Văn phòng chính và Chi nhánh./ MKT & Sales employees (HO & Zone)
- Lưu P. Nhân sự / Filing at HR Dept,
- Lưu Văn thư / Filing.

QUY CHẾ KIỂM TRA NĂNG LỰC NHÂN VIÊN S-FONE VỀ NGHIỆP VỤ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Test Qualification of S-Fone Staffs about Professional Customer Service

I. Mục tiêu/Objective:

Nhằm nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả công tác tổ chức và triển khai các kỳ thi “Kiểm tra Năng lực Nhân viên S-Fone” trên toàn quốc ngày càng chặt chẽ và tốt hơn. Nay phòng Dịch Vụ Khách Hàng - VPC ban hành “Quy chế Kiểm tra Năng lực Nhân viên S-Fone về nghiệp vụ dịch vụ khách hàng” đã được hiệu chỉnh và bổ sung như sau:

With the purpose of systematizing and unifying in organizing the Test Qualification of S-Fone Staffs, Customer Service - HO issue Test Qualification of S-Fone Staffs about Professional Customer Service adjusted and supplemented as below:

II. Phạm vi áp dụng/Apllying Range

Áp dụng trên phạm vi toàn quốc: Khu vực 1, Khu vực 2, Khu vực 3, Khu vực 4/*applying on the nationwide: Zone 1, Zone 2, Zone 3, Zone 4.*

III. Đối tượng áp dụng/Applying Object

1. Cấp nhân viên/Staff level

- Giao dịch viên/ *Teller.*
- Tổng đài viên/ *Counselor.*
- Giao dịch viên bảo hành bảo trì và kỹ thuật viên cửa hàng/ *After Service and Technician at Direct Shop.*
- Nhân viên tiếp thị doanh nghiệp và nhân viên quản lý đại lý/ *Biz Marketing and InDC staffs*

2. Cấp quản lý/Manager level

- Trưởng nhóm, Trưởng ca, Cửa Hàng Trưởng/ *Team Leader, Supervisor.*
- Trưởng bộ phận khu vực, Trưởng bộ phận khối Marketing / *Zone Section Chief, Marketing Division Section Chief.*

Ghi chú/Note: Nhóm đối tượng thi sẽ được điều chỉnh theo từng thời kỳ cho phù hợp với nội dung thi/ The sort of candidate will be adjusted suitable to the content of the QS Test.

IV. Nội dung quy chế thi kiểm tra năng lực/The content of QS test

1. Mục đích/Purpose

Kỳ thi QS (bao gồm thi Kiến Thức Căn Bản và thi theo Chuyên Đề) nhằm mục đích/ *QS Test (Specialist Knowledge and Special Subject Test) with the purpose:*

- Kiểm tra năng lực nhân viên/*Testing the Staffs' ability*
- Đảm bảo chất lượng nhân viên thỏa mãn yêu cầu của công việc và công tác được giao/ *Ensuring the staff's qualification.*
- Làm cơ sở để đánh giá năng lực và phát huy tài năng của nhân viên/*Evaluating and enhancing staffs' capacity.*
- Thúc đẩy và tạo động lực để nhân viên phấn đấu và phát triển/*Motivating Staff*
- Kết quả kiểm tra của mỗi thí sinh là một trong các tiêu chuẩn chính để Trung Tâm đánh giá năng lực và áp dụng chế độ thưởng phạt hàng năm/*The result is one of the standard for KPI each year.*

2. Yêu cầu trong kỳ thi/Requirements in test

- Kỳ thi phải nghiêm túc, công bằng, chính xác, phù hợp với trình độ của nhân viên/ *Seriously, fairly, accurately, suitable with the level of staffs.*
- Kỳ thi mang tính chất hệ thống hoá/ *Systematically.*

3. Thời gian tổ chức thi kiểm tra năng lực nhân viên/Organizing time of QS test

a. Mỗi năm tổ chức 4 lần kỳ thi/ *Organizing 4 times for each year*

- Thi theo Chuyên Đề: 2 lần/ *Test Special Subject: 2 times*
- Thi Kiến Thức Căn Bản: 2 lần (6 tháng thi 1 lần) và ấn định ngày cụ thể/ *Test Specialist Knowledge: 2times (6 months for 1 times) in specified day*

3C
TÀI
ĐỊ
M
C
C
H
G
H

b. Ngày thi được Phòng Dịch Vụ Khách Hàng Văn Phòng Chính thông báo cụ thể khi triển khai thi/ *The exam day will be announced by CSH.*

4. Môn thi/Exam subject

a. Đối với phần kỳ thi Kiến Thức Căn Bản/ *For the Specialist Knowledge Test*

- Bao gồm 12 Môn (Tariff, Handset, Vas, Billing & Collection, Vas, Intl Roaming, Sale System, Accounting, Solving Claim, CS Standard, CCBS Billing, CCBS Care, CDMA)/ *Including 12 modules.*

b. Đối với kỳ thi theo Chủ Đề/ *For the Special Topic Test*

- Bao gồm tất cả các chương trình, quy trình về sản phẩm, dịch vụ mới nhất của S-Fone/ *Including all programs, processes, products and services of S-Fone.*

5. Nội dung thi/ Exam content

a. Khi có chương trình thi Phòng CSH sẽ thông báo cụ thể nội dung thi, tài liệu ôn tập, tài liệu tham khảo đến các phòng ban liên quan/ *CSH will announce promptly the exam day with the contents, review materials.*

b. Phòng DVKH –VPC cũng như phòng DVKH khu vực không được công khai và phổ biến Ngân hàng câu hỏi cho thí sinh tham gia dự thi mà chỉ công bố các nội dung thi và các thông tin, văn bản nghiệp vụ liên quan/ *To contestants can't learn by heart, CSHO and CS Zone is not allowed to be public Question bank. To staff has thinking more, it should be opened related content, information and specialist knowledge.*

6. Điều kiện dự thi/ Exam conditions

a. Những nhân viên được công nhận đủ điều kiện thi nếu/ *Staffs are admitted attending the QS test when:*

- Tham gia đầy đủ các lớp học nghiệp vụ/ *Attending all the professional training skill.*
- Không vi phạm các quy chế hay điều lệ của công ty/ *Don't break the S-Fone regulations.*

b. Những nhân viên không đủ điều kiện để tham dự thi/ *Staffs are not admitted attending the QS test when:*

- i. Nhân viên đang trong thời gian thử việc/ *Staffs are in period of probation.*
- ii. Nhân viên đang nghỉ thai sản/ *Staffs are absent because of pregnancy.*
- iii. Nhân viên đang trong thời gian chuyển công tác/ *Staffs are in transferring.*

7. Đề thi/ Exam question

Đề thi Kiến Thức Căn Bản và thi theo Chủ Đề phải đạt các yêu cầu dưới đây/ *Test Speacialist Knowledge and Special Topic requirements:*

- a. Kiểm tra kiến thức nghiệp vụ căn bản, năng lực vận dụng kiến thức, sự hiểu biết và thực hành của nhân viên theo tài liệu của lớp nghiệp vụ và các thông tin cập nhật mới nhất/ *Testing basic knowledge of professional training skill, ability to use knowledge, awareness and practice of the newest information.*
- b. Nội dung thi đảm bảo tính chính xác, lời văn câu chữ trong để thi rõ ràng, mạch lạc, không sai sót/ *Making sure the correct content, clear lyric and having no mistake.*
- c. Thời gian phù hợp cho từng kỳ thi/ *Appropriate time for each QS test.*
- d. Mỗi đề thi được in và gửi lại cho nhân viên trong vòng 1 tuần kể từ ngày thi diễn ra đối với thi theo Chuyên Đề, Thi Kiến Thức Căn Bản có tài liệu ôn tập trên trang web: webnoibo/qualification/ontap/ *To Test on Special Subject, each exam question must be printed and sent back to staff within 1 week since Test dated, Specialist Knowldge Test has review material on Web: webnoibo/qualification/ontap.*

8. Hội đồng ra đề thi/ Test & Board of giving Test

- a. Phòng kiến tạo 12 môn: Tariff, Handset, Vas, Billing & Collection, Vas, Intl Roaming, Sale System, Accounting, Solving Claim, CS Standard, CCBS Billing, CCBS Care, CDMA/ *Creating 12 modules department: Tariff, Handset, Vas, Billing & Collection, Vas, Intl Roaming, Sale System, Accounting, Solving Claim, CS Standard, CCBS Billing, CCBS Care, CDMA.*
- b. Phòng Chăm Sóc Khách Hàng và các Giảng Viên Khu vực/ *CS Department and Trainer Zone.*

9. Cán bộ coi thi/ Test Supervisor

- a. Nhân viên đào tạo khu vực/ *Trainers of Zone*
- b. Cán bộ giám sát thuộc các phòng ban khác liên quan/ *Supervisor of other relative departments.*

V. Quy định trong phòng thi/ Regulations in test room

Nghiêm cấm sử dụng tài liệu dưới mọi hình thức trong suốt quá trình làm bài thi, cụ thể như sau/*Strictly forbid to using any document during test, in detailed:*

1. Không mở mục Tài liệu ôn tập của trang <http://webnoibo/qualification>
Not opening website: <http://webnoibo/qualification/tailieumontap>
2. Không mở trang web của Tổng đài và CCBS.
Not opening the website of Call Center and CCBS.
3. Không sử dụng bảng giá cước.
Not using price list of tariffs.
4. Cấm sử dụng các phương tiện liên lạc (gọi điện thoại hay nhắn tin...)
Not using any means of communication (calling or sending messages...).
5. Không mở bất kỳ trang web nào cũng như sử dụng các tài liệu khác có liên quan đến bài thi.
Not opening any website and using other related documents to test.

VI. Xử lý trường hợp vi phạm quy chế thi/ Handling when breaking exam regulation

Nếu thí sinh vi phạm bất kỳ quy định nào kể trên sẽ bị xử lý như sau/*If contestants break any regulations above, they'll be handled as below:*

1. Nhân viên coi thi tiến hành lập biên bản và yêu cầu thí sinh dừng bài thi và rời ra khỏi phòng thi.
The examination supervisor will take the minutes and ask the contestants stop the test and go out the room.
2. Thí sinh không được công nhận kết quả.
The contestants will not be recognized test result.
3. Thí sinh làm bản kiểm điểm nộp cho cấp quản lý trực tiếp.
The contestants will have to write the explanation minutes to submit to directly supervisor.

VII. Xử lý trường hợp thi không đạt hoặc không tham gia kỳ thi/ Handling when missing

1. Nếu thí sinh thi không đạt lần 1 (kết quả thi < 50%) hoặc vắng thi lần 1 mà có sự xin phép và được cấp quản lý chấp thuận thì thí sinh đó phải tham gia thi lại lần 2.
If contestants failed in the first times test (test result < 50%) or were absent from the first time test that having permission and agreement of directly Supervisor, they must test again later
 2. Nếu thí sinh vắng thi lần 1 mà không xin phép hoặc có xin phép nhưng không được cấp quản lý chấp thuận thì phòng DVKH – Khu vực tiến hành lập và gửi danh sách về cho phòng Nhân Sự Khu Vực yêu cầu xếp loại KPI thấp nhất (loại D). Những thí sinh vắng thi trong trường hợp này sẽ thi lại lần 2.
If contestants were absent in the first times test without asking permission or not having agreement of direct Supervisor, CS Zone Dept. send the list to HR Zone to request to give the lowest KPI evaluation (level D). The contestants in thos situation will test again in the second times.
 3. Nếu thí sinh không thi lại lần 2 hoặc thi lại lần 2 mà vẫn không đạt (áp dụng trong trường hợp thi không đạt lần 1 hoặc vắng thi lần 1) thì phòng DVKH Khu vực tiến hành lập biên bản và gửi danh sách về cho phòng Nhân Sự Khu vực yêu cầu những biện pháp xử lý sau:
If contestants absent test in the second times or test again in the second times that no passing (applying for contestants who failing in the first times or absent in the first times), CS Zone Dept. will take the minutes and send to the HR Zone Dept. to request the processing methods as below:
 - a. Nếu thí sinh không thi lại lần 2 hoặc thi lại lần 2 trong một kỳ thi mà vẫn không đạt trong một kỳ thi thì yêu cầu biện pháp xử lý là chuyển công việc có mức lương thấp hơn trong thời gian tối đa không quá 6 tháng, hoặc cách chức/ *If contestants absent in the second times or not passing in the 2nd time in one exam, working transfer with lower salary level in 06 months maximum, or dismiss.*
 - b. Nếu trong cả 2 kỳ thi tổ chức liên tiếp (định kỳ 6 tháng/kỳ thi) mà thí sinh vẫn không tham dự hoặc thi không đạt sẽ bị xếp loại KPI thấp nhất (loại D)./ *Absent in the second times or not passing in the 2nd time in two exams in succession (06 months/ exam), having lowest KPI evaluation (level D).*
- Ghi chú/Note:** Trong mỗi kỳ thi, việc thi lại tối đa không quá 2 lần/*Each examination stage, testing again is not over 2 times.*

VIII. Xét khen thưởng/ *Adjusting Regulation to Awards*

1. Xét khen thưởng đối với kỳ thi Kiến Thức Căn Bản/ *Awarding To Basic Knowledge Test*

a. Điều kiện/ *Conditions*

Để xem xét và trao giải thưởng, thí sinh phải thỏa mãn tất cả điều kiện sau đây/ *To consider and give award, the contestants have to meet all the conditions as below:*

- Tham gia đầy đủ các khóa đào tạo nghiệp vụ, các kỳ thi QS/ *Full participation to all professional training skill, QS Test and Don't break the class regulations*

- Thí sinh có điểm số $\geq 97\%$ / *The test score of contestants must be $\geq 97\%$.*

- Giải thưởng chỉ áp dụng cho những thí sinh thi lần đầu tiên (không áp dụng cho thí sinh thi lại lần 2) và không vi phạm bất cứ quy chế thi nào/ *Award Prizes only apply for candidates who attend in the first times test (not apply for candidates who test again) and these candidates don't break any exam regulations.*

b. Kết cấu giải thưởng/ *The struture of award prizes*

Kết cấu giải thưởng gồm 4 giải: nhất, nhì, ba và giải khuyến khích (giải khuyến khích áp dụng trong trường hợp điểm của các thí sinh bằng nhau và sẽ căn cứ vào thời gian hoàn thành bài thi để trao giải). Danh sách thí sinh đạt giải được trích từ danh sách tổng kết có số điểm cao nhất từ trên xuống và phải thỏa mãn tất cả điều kiện trên. / *The struture of award prize include 4 prizes: the first, the second, the third and the consolation prize (the encouraging prrze only applys for contestants who have equal score and base on test finishing time to give a prize). The list of awarding contestants are extracted from top-down of the final list of the highest score and must meet all the conditions above.*

Giá trị giải thưởng như sau/ *The value of award prizes:*

Giải nhất: Bằng chứng nhận, phần thưởng trị giá 5.000.000 VND

The first prize: Certificate, 5.000.000 VND Bonus.

Giải nhì: Bằng chứng nhận, phần thưởng trị giá 4.000.000 VND

The second prize: Certificate, 4.000.000 VND Bonus.

Giải ba: Bằng chứng nhận, phần thưởng trị giá 3.000.000 VND

The third prize: Certificate, 3.000.000 VND Bonus.

Giải khuyến khích: Bằng chứng nhận, phần thưởng trị giá 500.000 VND

The consolation prize: Certificate, 500.000 VND Bonus.

Ghi chú/Note: Kết quả thưởng không có giá trị quy ra bằng tiền mặt, phần thưởng có trị giá tương đương áp dụng cho từng thời kỳ. Giá trị giải thưởng có thể thay đổi theo tình hình cụ thể của từng quý. Kết quả thưởng này có giá trị cho đến khi có thông báo mới thay thế/ *Results rewarded can not convert to money and the same value will be applied to each period. Prize value will change quarterly basing on real situation. The results will be effective from the signed date till it is replaced by another announcement.*

2. Đối với thi theo Chuyên Đề/ *To Test on Special Subject*

a. Điều kiện/ *Conditions*

- Điểm thi đạt kết quả $\geq 50\%$ tổng số điểm/ *Test result $\geq 50\%$ total number of mark*

- Tham gia đầy đủ các lớp học nghiệp vụ, các kỳ thi QS và không vi phạm nội quy lớp học / *Full participation to all professional training skill, QS Test and Don't break the class regulations.*

b. Kết quả thưởng/ *Award results*

- Được tổng kết đánh giá vào cuối năm/ *Being closed at the end of year.*

Ghi chú/Note: Kết quả thưởng này có giá trị cho đến khi có thông báo mới thay thế/ *The results will be effective from the signed date till it is replaced by another announcement.*

IX. Trách nhiệm của các phòng ban liên quan/ *Responsibilities of Department involved*

1. Phòng Dịch Vụ Khách Hàng Văn Phòng Chính/ *CS Head*

a. Xác định chủ đề kiểm tra từng giai đoạn/ *Clarifying topic of test of period.*

b. Xây dựng ngân hàng câu hỏi và đề thi cho từng giai đoạn/ *Building up the bank of question and exam question for each period.*

c. Phòng DVKH Văn Phòng Chính có trách nhiệm lên kế hoạch hướng dẫn triển khai, kiểm tra việc thực hiện và báo cáo kết quả cho Ban Điều Hành/ *CS Head is responsible for making plan, implementing, checking and reporting to Managing Committee.*

2. Phòng dịch vụ Khách hàng khu vực/CS Zone

- a. Lên danh sách nhân viên tham dự thi: tạo password và username/ *Making list of participants: creating password and username.*
- b. Gửi thông báo và phổ biến các chủ đề kiểm tra và tài liệu ôn tập đến các nhân viên/ *Sending announcement and popularizing test on topic and review material to all staffs.*
- c. Triển khai tổ chức các kỳ kiểm tra năng lực nhân viên tại khu vực phụ trách/ *Implementing to test qualification of staffs at Zone controlled.*
- d. Báo cáo tổng kết kết quả kỳ thi cho phòng DVKH văn phòng chính/ *Reporting the result to CSH.*
- e. Tiến hành lên danh sách nhân viên không đạt và triển khai thi lại sau 10 ngày kể từ ngày thi chính thức được diễn ra/ *Making a list of failed participants and arranging the re-exam 10 days afterward since the formal of test dated .*
- f. Phòng dịch vụ khách hàng khu vực cần hỗ trợ về tổ chức cũng như huấn luyện liên hệ với phòng ban liên quan và Nhân Sự để được hỗ trợ/ *CS Zone needs support of organization as well as training, should contact connected department and Human department.*

3. Phòng IT/IT Department

- a. Hỗ trợ về mặt hệ thống thi trong suốt quá trình triển khai kiểm tra/ *Supporting the test system during implementing QS Test.*
- b. Phụ trách xây dựng, tư vấn phòng DVKH văn phòng chính và phòng DVKH khu vực trong việc quản lý và sử dụng hệ thống/ *Responsibility in building up, consulting about managing and using test system for CSH and CS Zone.*

4. Cửa Hàng Trưởng, Trưởng Bộ Phận/CSC Supervisor, Section Chief

- a. Đôn đốc nhắc nhở nhân viên tham dự thi/ *Reminding staffs to attend QS Test.*
- b. Sắp xếp, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tham dự thi QS/ *Arranging and creating good conditions.*
- c. Đề ra kế hoạch, chỉ tiêu đạt kết quả cao cho nhân viên tham dự/ *Making plan, and target for high results.*

5. Phòng kế toán/Accounting department

- Hỗ trợ phát tiền thưởng cho nhân viên đạt giải đúng thời gian và tiền độ/ *Supporting to deliver reward of money on time.*

6. Phòng nhân sự/Human department

- Theo dõi việc khen thưởng xử phạt nhân viên/ *Following and reward and punishment process.*

7. Phòng mua sắm/Purchasing department

- Lựa chọn nhà cung cấp những thứ cần thiết cho chương trình: quà tặng, Huy hiệu, giấy chứng nhận.../ *Choosing suppliers: Gift, Medal, Certificate...*

X. Ngân sách cho chương trình/Budget for program

Bao gồm các khoản chi phí sau/ *Including costs as bellow:*

- Giải thưởng / *Prize.*
- Khung bằng khen/ *Frame for certificate.*
- Chi phí khác dành cho Lễ Vinh danh Nhân viên xuất sắc: hoa, trái cây và nước uống.../ *Other cost for Rewarding Celebration for excellent staffs: flower, water, candy and fruit...*

XI. Hiệu lực của quy chế/Validity of Regulation

- Quy chế có hiệu lực kể từ ngày được phê duyệt/ *Validity of regulation from approved date.*
- Quy chế này được điều chỉnh sau 1 năm/ *Regulation will be adjusted after one year.*