

TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT

**TÊN NGHĨA : QUẢN LÝ KINH DOANH NỘI BỘ
MÃ SỐ NGHĨA :**

GIỚI THIỆU CHUNG

I. QUÁ TRÌNH XÂY DỰNG

Ban Chấp hành xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật nghề nghiệp gia đình *Quy định kinh doanh* đã triển khai thực hiện các bước công việc chính gồm:

- Thu thập thông tin chung, tài liệu và tiêu chuẩn liên quan đến nghề *Quy định kinh doanh*

- Khảo sát thực tế tại doanh nghiệp, công ty in lụa, các in lụa trên toàn quốc là những nơi trực tiếp quản lý việc kinh doanh in lụa, gồm:

Phòng Kinh doanh Tổng cục in lụa Việt Nam

Công ty in lụa Hà Nội

in lụa Vinh Phúc

in lụa Hà Giang

in lụa Hà Tây (cũ)

in lụa Hà Nam

Mt số nơi khác

Trên cơ sở khảo sát thực tế, Ban chấp hành đã phân tích thực hiện tiêu chuẩn kỹ thuật nghề nghiệp gia đình và các nội dung trên là những nội dung hình thành việc thực hiện các tiêu chuẩn, quy trình kinh doanh in lụa và Tiêu chuẩn cơ bản về kinh doanh in lụa trong nhiệm vụ của Ban chấp hành và các nội dung đã thống nhất thành lập các tổ xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật nghề nghiệp gia đình và đã triển khai công việc theo hướng dẫn tại Quy định nguyên tắc, quy trình xây dựng và ban hành Tiêu chuẩn kỹ thuật nghề nghiệp gia đình kèm theo quy định số 09/2008/QĐ-BL/TBXH ngày 27/3/2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Trong suốt quá trình thực hiện công tác trên, Ban chấp hành đã nhận được sự quan tâm và ý kiến đóng góp của Viện nghiên cứu khoa học và sự phân tích chi tiết của các nơi trực tiếp sản xuất.

II. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA XÂY DỰNG

TT	Họ và tên	Chức vụ	Nơi làm việc
1	Đàm Xuân Hiệp	Chủ nhiệm	Trưởng nhóm chuyên gia
2	Lê Thị Minh Thảo	Phó Chủ nhiệm	Phó trưởng ban Tổ chức & Nhân sự EVN
3	Nguyễn Huy Công	Thành viên	Trưởng nhóm chuyên gia
4	Trần Thị Tú Anh	Thành viên	Bộ Công Thương
5	Lê Anh Tuấn	Thành viên	Trưởng nhóm chuyên gia
6	Nguyễn Thị Lâm Giang	Thành viên	Chuyên gia Hội Phòng
7	Lê Thị Kim Anh	Thành viên	Ban Kinh doanh EVN
8	Hoàn Thu Ngân	Thành viên	Chuyên gia Hoàn Kiếm
9	Nguyễn Anh Tuấn	Thành viên	Công ty chuyên gia Hà Nội
10	Nguyễn Hữu An	Thành viên	Ban Tổ chức & Nhân sự EVN

III. DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẨM ĐỊNH

TT	H và tên	Ch c v	n v
1	CN. Nguyễn Mạnh Hùng	Chủ tịch	V TCCB, B Công Thương
2	KS. Lê Văn Chuyên	Phó chủ tịch	EVN
3	KS. Lê Nhân Văn	Phó chủ tịch	Công ty i n l c 1
4	ThS. Nguyễn Thanh Thu	UV, Thư ký	V TCCB, B Công Thương
5	KS. Phạm Châu Tu	U viên	EVN
6	KS. Nguyễn Bình Hùng	U viên	Công ty L 1
7	KS. Ngô Trọng Hải	U viên	Công ty L 2
8	CN. Lê Minh Chính	U viên	Công ty i n l c 3
9	CN. Lê Quang Lâm	U viên	Công ty i n l c TP. HCM

MÔ T NGH

TÊN NGH : QU N LÝ KINH DOANH I N

MÃ S NGH :

Qu n lý kinh doanh i n là khâu cu i cùng c a quá trình S n xu t i n – Truy n t i i n – Phân ph i i n. Do quá trình s n xu t và tiêu th x y ra ng th i, ng i ta coi i n n ng là m t lo i hàng hóa c bi t, do v y ngh kinh doanh i n là ngh kinh doanh mang tính k thu t. i n n ng c cung c p cho s n xu t tiêu dùng thi t y u c a toàn xã h i, cho nên ngh “qu n lý kinh doanh i n” n c ta hi n nay không nh ng ch vì m c tiêu l i nhu n mà còn ph i ph c v cho v n công ích xã h i.

Trong b i c nh ó, ngh Qu n lý kinh doanh i n òi h i cán b công nhân viên không nh ng ch có ki n th c chuyên môn và n ng l c th c hành các công vi c c a ngh trong l nh v c cung c p i n, các nguyên t c xây d ng giá i n, cung c p các d ch v s n có cho khách hàng, có kh n ng làm vi c c l p v i o c l ng tâm ngh nghi p, ý th c t ch c k lu t, tác phong công nghi p, có s c kh e m b o làm vi c, mà còn ph i am hi u v qu n lý tài chính, lu t pháp và ng l i chính sách c a ng và Nhà n c – áp ng yêu c u c a s nghi p công nghi p hóa, hi n i hóa nông nghi p và nông thôn.

Ph m vi, v trí làm vi c: Ngh “Qu n lý kinh doanh i n” có th th c hi n các công tác liên quan n kinh doanh i n n ng t i phòng kinh doanh c a các s i n l c ho c các n v kinh doanh i n t ng ng. Ng i thành th o công tác qu n lý kinh doanh i n c n ph i có kh n ng th c hi n t t c các công vi c liên quan kinh doanh i n n ng t i t n gi n nh ghi ch s công t n các công vi c ph c t p nh l p báo cáo và t ng h p ánh giá các k t qu kinh doanh c a n v , tr nh ng công vi c quá liên quan n k thu t nh l p t công t .

Các nhi m v chính c a ngh là: Kh o sát th tr ng kinh doanh i n, X lý yêu c u cung c p i n, Ký k th p ng mua bán i n, Qu n lý h p ng mua bán i n, Qu n lý h th ng o m i n n ng, Ghi ch s công t i n, L p và gi i quy t các sai sót v hoá n t i n i n, Thu và theo dõi n t i n i n, Ki m tra, X lý các vi ph m s đ ng i n, Áp giá và ki m soát giá bán i n, Giao ti p và ch m sóc khách hàng, Qu n lý và theo dõi t n th t i n n ng th ng ph m, L p báo cáo kinh doanh i n n ng.

Thi t b , d ng c ch y u c a ngh g m: quy trình kinh doanh i n n ng c a n v , các lo i v n b n (H p ng, biên b n, các bi u m u...), các thi t b o m i n, các lo i b ng giá i n và các d ng c khác chuyên dùng c a ngh .

c i m môi tr ng làm vi c: làm vi c v i các thi t b o m i n n ng là nh ng thi t b mang i n, t i m n nguy c b m t an toàn lao ng (i n gi t), ph i l p nhi u

bảng kê, tổng hợp về nhu cầu của khách hàng và giá trị khác nhau nên dẫn đến sai sót và thiếu chính xác và tiếp xúc thường xuyên với khách hàng.

DANH MỤC CÔNG VIỆC

TÊN NGH : QUẢN LÝ KINH DOANH INTERNET
MÃ S NGH :

TT	Mã số công việc	Công việc	Trình độ chuyên môn				
			Bậc 1	Bậc 2	Bậc 3	Bậc 4	Bậc 5
	A	KHẢO SÁT THỰC TRẠNG KINH DOANH INTERNET					
1	A1	Theo dõi biến động thực tế tiêu thụ internet				×	
2	A2	Phân loại phát triển mới			x		
3	A3	Đánh nhu cầu cho từng loại phát triển				×	
4	A4	Tham gia lập kế hoạch với các thành viên				×	
	B	XUẤT YẾU CẦU CUNG CẤP INTERNET CHO KHÁCH HÀNG					
5	B1	Tìm kiếm yêu cầu khách hàng	×				
6	B2	Thẩm tra mức độ sử dụng internet		×			
7	B3	Chuyên hỏi cho bộ phận Kỹ thuật khảo sát, thiết kế	×				
8	B4	Tham gia cùng bộ phận kỹ thuật lập dự toán kinh phí theo thiết kế			x		
	C	KÝ KẾT HỢP CÔNG MUA BÁN INTERNET					
9	C1	Sơ thảo và ký kết hợp đồng mua bán internet sinh hoạt		×			
10	C2	Sơ thảo hợp đồng mua bán internet ngoài sinh hoạt có ưu tiên công trình internet		×			
11	C3	Sơ thảo hợp đồng mua bán internet ngoài sinh hoạt không ưu tiên công trình internet		×			
12	C4	Sơ thảo hợp đồng mua bán internet thường xuyên		×			
13	C5	Sơ thảo hợp đồng mua bán internet ngoài lãnh thổ					
14	C5	Thảo luận với khách hàng về nội dung hợp đồng		×			
15	C6	Làm thủ tục ký kết hợp đồng ngoài		×			

		sinh ho t và ng n h n					
16	C7	In các phi u l nh cho các b ph n liên quan	×				
17	C8	Hoàn thi n h s c a khách hàng		×			
18	C9	G i h p ng cho khách hàng	×				
	D	QU NLÝH P NG MUA BÁN I N					
19	D1	L u tr h p ng mua bán i n	×				
20	D2	C p nh t thông tin trong h p ng mua bán i n		x			
21	D3	T ch c ký l i h p ng mua bán i n		×			
22	D4	B sung và s a i h p ng mua bán i n		×			
23	D5	Thanh lý h p ng mua bán i n		×			
	E	QU NLÝH TH NG O M I N N NG					
24	E1	T ch c l p t công t		x			
25	E2	T ch c tháo công t		x			
26	E3	T ch c l p t máy bi n i n áp và máy bi n dòng o l ng			x		
27	E4	T ch c tháo máy bi n i n áp và máy bi n dòng o l ng			x		
28	E5	L p biên b n treo tháo thi t b , h th ng o m		×			
29	E6	Ki m tra i nh k h th ng o m i n		×			
30	E7	Ki m tra t xu th th ng o m i n		×			
31	E8	Phát hi n h th ng o m i n n ng không chính xác		×			
32	E9	X lý tình hu ng h th ng o m i n không chính xác			x		
33	E10	X lý tình hu ng m t thi t b o m			x		
34	E11	X lý tình hu ng khách hàng không công nh n h th ng o m			x		
35	E12	L p báo cáo tình hình h th ng o m		×			
	F	GHI CH S CÔNG T I N					
36	F1	L p s ghi ch công t	x				
37	F2	L p l ch ghi ch s công t			x		
38	F3	Ghi ch s công t theo l ch	×				

39	F4	Rà soát ch s công t ã ghi	x				
40	F5	X lý tình hu ng ch s công t b t th ng		×			
41	F6	Chuy n s ghi ch s cho b ph n l p hoá n	x				
42	F7	Phúc tra ghi ch s công t		×			
	G	L P VÀ GI I QUY T CÁC SAI SÓT V HOÁ N TI N I N					
43	G1	Nh p ch s công t vào h th ng	×				
44	G2	Ki m tra và rà soát b ng ki m soát ch s công t		×			
45	G3	Ki m tra và rà soát b ng kê hóa n ti n i n		×			
46	G4	In hóa n ti n i n và b ng kê hoá n ti n i n	x				
47	G5	Ki m tra và phát hành hoá n, b ng kê		×			
48	G6	Gi i quy t sai sót v hoá n ti n i n			x		
49	G7	Quy t toán v i c quan thu			x		
	H	THU VÀ THEO DÕI N TI N I N					
50	H1	Giao, nh n hoá n, b ng kê hoá n t b ph n l p hoá n	×				
51	H2	Thu ti n i n t i quy y	×				
52	H3	Thu ti n i n t i nhà	×				
53	H4	Thu ti n i n qua ngân hàng		×			
54	H5	Quy t toán ti n i n thu hàng ngày		x			
55	H6	N p ti n i n vào qu ho c ngân hàng	x				
56	H7	Ch m xóa n		×			
57	H8	Phân lo i n ti n i n		×			
58	H9	Th ng kê và báo cáo s d ti n i n		×			
59	H10	X lý n ti n i n				x	
60	H11	L u gi ch ng t hóa n		×			
61	H12	i chi u và x lý c t i n i v i n quá h n			x		
	I	KI M TRA, X LÝ CÁC VI PH MS D NG I N					
62	I1	Ki m tra s d ng i n theo k ho ch			x		
63	I2	Ki m tra s d ng i n t xu t			x		
64	I3	X lý tr ng h p vi ph m hành chính				x	
65	I4	X lý hành vi n c p i n				x	

66	I5	Tính toán m c b i th ng				×	
67	I6	X lý tr ng h p bên bán i n c p i n không m b o ch t l ng				×	
68	I7	Ki m tra phát hi n các v n i v i h th ng o m i n n ng				×	
69	I8	Ki m tra phát hi n hành vi vi ph m h p ng mua bán i n				×	
	K	ÁP GIÁ VÀ KI M SOÁT GIÁ BÁN I N					
70	K1	Áp giá i n i v i khách hàng m i			x		
71	K2	Ki m tra áp giá i n i v i khách hàng ang s d ng i n			x		
72	K3	L p biên b n th a thu n v t l giá bán i n i v i khách hàng mua i n ngoài m c ích sinh ho t				×	
	K4	X lý vi ph m trong áp giá bán i n				×	
73	K5	C p nh th s áp giá vào h p ng mua bán i n		x			
74	L	GIAO TI P VÀ CH M SÓC KHÁCH HÀNG					
75	L1	Ti p nh n thông tin c a khách hàng	×				
76	L2	X lý thông tin			x		
77	L3	Tr l i khách hàng			x		
78	L4	ánh giá k t qu ph n h i khách hàng			x		
79	L5	Tr l i khi u n i/y ki n khách hàng ph n ánh trên các ph ng ti n thông tin i chúng				x	
80	L6	G i th th m dò ý ki n khách hàng	×				
81	L7	T ch c h i ngh khách hàng				x	
82	L8	T ng h p, phân tích và ánh giá s tho mãn c a khách hàng				x	
	M	QU N LÝ VÀ THEO DÕI T N TH T I N N NG TH NG M I					
83	M1	Theo dõi u ngu n ranh gi i					
84	M2	Qu n lý t n th t trung áp					
85	M3	Qu n lý t n th t h áp và tr m bi n áp công c ng					
86	M4	Tuyên truy n s d ng ti t i n					
	N	L P BÁO CÁO KINH DOANH I N N NG					

87	N1	T ng h p s li u kinh doanh th c hi n trong k				×	
88	N2	Phân tích theo các ch tiêu kinh t , k thu t				×	
89	N3	a ra các nh n xét, ánh giá và k t lu n d a trên vi c phân tích				×	
90	N4	Vi t báo cáo kinh doanh				×	

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Theo dõi biến động của thị trường kinh doanh
Mã số Công việc: A1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Khảo sát tình hình tiêu thụ trên phạm vi thị trường đang quản lý
- Tổng kết các nét chính về thị trường tiêu thụ

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Thể hiện rõ tình hình tiêu thụ của các thành phần tiêu thụ trong phạm vi phân trách về các tiêu chí cụ thể:

- Tình hình tiêu thụ sát thực
- Bảng tranh vẽ thị trường tiêu thụ thể hiện rõ các thành phần tiêu thụ

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng quan sát tình hình phân phối
- Kỹ năng tổng hợp thông tin

2. Kiến thức

- Kiến thức về thị trường và về tiêu thụ
- Kiến thức về phân tích tình hình

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Có các thông tin về tiêu thụ
- Có sổ, giấy, bút, máy tính
- Sơ đồ thu thập và bản phân trách

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng thu thập và tổng kết số liệu thị trường	ánh giá mức độ đầy đủ và phân tích nhu cầu tiêu thụ
Kỹ năng xây dựng bảng tranh vẽ về thị trường tiêu thụ	ánh giá kỹ năng phân tích và tổng kết các dữ liệu phân ánh thực tế của thị trường tiêu thụ

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Phân loại thị trường phát triển mới
Mã số Công việc: A2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phân loại thị trường theo thành phần kinh tế
- Phân loại thị trường theo khu vực
- Tổng hợp các tiêu chí làm cơ sở xây dựng biểu phân loại
- Đánh giá sự biến động phát triển của các loại thị trường

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Phân loại các loại thị trường phát triển mới có kế hoạch áp dụng phù hợp; các tiêu chí cụ thể bao gồm:

- Phân loại theo vùng thành phần kinh tế
- Phân loại theo vùng theo khu vực
- Biểu phân loại của các loại thị trường xây dựng theo các tiêu chí phân loại
- Biến động phát triển các loại thị trường thể hiện cụ thể rõ ràng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng nhận biết phân loại
- Kỹ năng xây dựng thị trường
- Kỹ năng nhận xét đánh giá

2. Kiến thức

- Phân loại thị trường (cung cấp)
- Phương pháp xây dựng biểu phân loại (cung cấp)
- Đánh giá và dự báo

IV. CÁC YẾU KIẾN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Số liệu khảo sát thị trường và thông tin khách hàng
- Thông tin khách hàng và tình hình kinh tế xã hội

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
K năng phân loại ph t i c phân loại theo các tiêu chí	Bi t chính xác các tiêu chí phân loại ph t i Phân loại chính xác theo các tiêu chí
Bi u ph t i c a các lo i ph t i c xây d ng theo các tiêu chí phân loại	ánh giá chính xác c a bi u ph t i theo s li u thông kê và so sánh v i bi u ph t i v i các chu k tr c
K năng đánh giá t m n ng phát tri n các lo i ph t i	ánh giá m c h p lý c a các k t lu n v t m n ng phát tri n ph t i

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Dự đoán nhu cầu cho tờ báo
Mã số Công việc: A3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Xác định khung thời gian dự báo
- Dự báo phát hiện sự thay đổi phương pháp thích hợp
- Đánh giá sai số của phương pháp dự đoán phát hiện
- Dự đoán nhu cầu phát hiện phát sinh do phát triển/đổi chuyển các yếu tố kinh tế xã hội
- Dự đoán nhu cầu phát hiện do khách hàng thay đổi hoặc chi tiêu
- Dự đoán nhu cầu phát hiện do khách hàng sử dụng các nguồn thông tin thay thế
- Hoàn thiện các kết quả dự báo

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Đảm bảo các yêu cầu cho tờ báo phát hiện với thời gian dự báo và chính xác dự báo hợp lý; các tiêu chí cụ thể cho sau đây:

- Thời gian dự báo hợp lý
- Dự báo phát hiện sự thay đổi phương pháp hợp lý
- Sai số dự báo trong giới hạn cho phép
- Sự thay đổi nhu cầu theo sự thay đổi các yếu tố kinh tế xã hội phải rõ ràng
- Nhu cầu sử dụng thông tin lại của khách hàng được thu thập
- Các thông tin, số liệu về việc sử dụng các nguồn thông tin thay thế như thông tin mạng xã hội, than... được thu thập

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng suy luận logic
- Kỹ năng phân tích báo
- Kỹ năng đánh giá sai số
- Kỹ năng thống kê dữ liệu
- Kỹ năng xử lý thông tin
- Kỹ năng hiểu nhu cầu báo theo các thông tin nền tảng

2. Kiến thức

- Kiến thức về dự báo
- Kiến thức về cung cấp
- Kiến thức về đánh giá sai số trong dự báo
- Thu thập và thống kê thông tin (thống kê)

- Thu thập và tổng hợp thông tin khách hàng (thông kê)

IV. CÁC TIÊU CHÍ NTH CHI N CÔNG VI C

- Có các thông tin về các dữ liệu báo
- Máy tính, phần mềm (excel, dữ liệu)
- Thông tin về phát triển/ dự án chuyên về kinh tế và pháp lý
- Thông tin khách hàng

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiến nghị các chỉ tiêu gian đoạn báo pháp lý	Đánh giá sự phù hợp của chỉ tiêu gian đoạn báo về kế hoạch phát triển của công ty hiện tại/ EVN
Dữ liệu pháp lý nội chính xác pháp lý	Kiểm tra sự phù hợp trong việc lựa chọn phương pháp dữ liệu báo Kiểm tra chi tiêu kiểm soát sai số báo nội trong giới hạn cho phép
Kiến nghị phân tích thay đổi nhu cầu thị trường thay đổi các yếu tố kinh tế vào kế hoạch báo	Xem xét đánh giá sự biến động báo nội chi nhánh sau khi xét đến các yếu tố ảnh hưởng
Khoản chi tiêu sử dụng nội dung lại và số liệu về các số đo các nguồn kiến nghị thay đổi của khách hàng về thu thập	Đánh giá mức độ phù hợp của các thông tin

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tham gia lập kế hoạch xuất /phát triển cơ sở hạ tầng
Mã số Công việc: A4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tham gia phân tích nhu cầu phát triển báo và khả năng cung cấp hạ tầng hiện tại
- Tham gia xác định nguyên nhân tồn tại và đề xuất giải pháp đáp ứng nhu cầu phát triển
- Tham gia xác định các biện pháp thích hợp đáp ứng nhu cầu phát triển lại
- Tham gia tính toán số lượng cơ sở hạ tầng ngắn hạn và dài hạn
- Tham gia xuất kế hoạch xuất /phát triển cơ sở hạ tầng
- Chuyển các kế hoạch xuất /phát triển cơ sở hạ tầng tới các bộ phận liên quan xem xét

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Kết quả chính của việc thực hiện các bộ phận liên quan là ra các phương án xuất hạ tầng; các tiêu chí chi tiết bao gồm:

- Thông tin về khả năng đáp ứng hạ tầng về nhu cầu phát triển báo cáo
- Nguyên nhân tồn tại hạ tầng được xác định
- Các biện pháp nâng cấp nguyên nhân tồn tại
- Dự toán số vốn chi phí xuất và xuất nhập cân bằng
- Kế hoạch chuyển ứng dụng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích
- Kỹ năng hợp tác làm việc
- Kỹ năng tính toán
- Khả năng nhận xét đánh giá
- Kỹ năng xử lý hồ sơ

2. Kiến thức

- Phân tích phát triển hạ tầng hiện tại
- Phân tích nguyên nhân tồn tại hạ tầng cung cấp hiện tại
- Phân tích hạ tầng cung cấp hiện tại
- Tính toán tổng hợp
- Kiến thức về vận hành

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

C n c trang b :

- Gi y bút, máy tính, ph n m m
- Có các s li u tính toán

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
K n ng xác nh n ng l c c n nâng c p c a h th ng c xác nh	ánh giá kh n ng phân tích thông tin và m c h p lý c a n ng l c c n nâng c p so v i nhu c u ph t i
Kh n ng a ra các bi n pháp nâng c p n ng l c	ánh giá kh thi và hi u qu các bi n pháp
K n ng l p đ toán và xu t u t	Ki m tra s h p lý c a các xu t u t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tiếp nhận yêu cầu khách hàng
Mã số Công việc: B1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng và cung cấp ý kiến ban đầu, bao gồm 6 bước thực hiện như sau:

- Phát và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ đăng ký cấp ý kiến theo biểu mẫu quy định;
- Tiếp nhận hồ sơ do khách mang tới trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện;
- Phân loại và kiểm tra hồ sơ theo loại hình mua ý kiến mà khách hàng đăng ký (có xuất công trình ý kiến hay không xuất, mức ích sản phẩm, lập trình thay đổi công suất, tải máy cấp ý kiến);
- Kiểm tra tính hợp pháp của các giấy tờ liên quan của cá nhân hoặc tổ chức có nhu cầu đăng ký mua ý kiến;
- Trả lời khách hàng về thời hạn sản phẩm khảo sát, thời gian chờ cấp ý kiến;
- Thông báo cho bộ phận khảo sát thời gian cấp ý kiến các thông tin cần thiết.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Việc phát và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ đăng ký cấp ý kiến đúng quy định, theo yêu cầu thực tế của khách hàng;
- Hồ sơ nhận của khách hàng đầy đủ;
- Công việc kiểm tra và phân loại hồ sơ của khách hàng chính xác;
- Công việc kiểm tra tính hợp pháp của khách hàng chính xác, minh bạch;
- Việc trả lời khách hàng về mức độ chờ thời gian chờ khảo sát, thời gian chờ cấp ý kiến đúng hạn;
- Các thông tin chính xác về khách hàng được thông báo cho bộ phận khảo sát thời gian cấp ý kiến.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết hồ sơ, vận dụng lưu trữ trong chuyên giao hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng;
- Kỹ năng giao tiếp với khách hàng, truy vấn thông tin từ các bộ phận liên quan khác trong phạm vi công việc thực hiện đúng thời hạn, đúng nội dung.
- Kỹ năng sản phẩm chuyên môn chuyên ngành.

2. Kiến thức

- Kiến thức về vận hành phòng.
- Kiến thức tin học văn phòng.

IV. CÁC I U KI N TH CHI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n qui nh liên quan;
- S theo dõi ti p nh n h s khách hàng;
- Các lo i túi ng h s ;
- Gi y, bút, ho c máy tính;
- Phi u tr l i khách hàng;
- M u gi y thông báo cho các b ph n liên quan theo quy nh;
- Ph n m m chuyên d ng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Cung c p và h ng d n khách hàng hoàn thi n h s ng kí c p i n y n i dung yêu c u;	Ph ng v n khách hàng v m c hài lòng v h ng d n h s cung c p i n ban u; Quan sát tr c ti p cách h ng d n và ti p nh n h s khách hàng.
Công vi c ki m tra và phân lo i h s m b o chính xác, y : Khách hàng có u t công trình i n hay không u t , m c ích s d ng i n, l p m i - thay i công su t, a i m c p i n.	i chi u v cách phân lo i c a t ng h s khách hàng và yêu c u các tài li u theo quy nh c a EVN Quan sát tr c ti p cách s p x p, phân lo i h s ban u c a khách hàng.
Các thông tin v khách hàng chuy n b ph n kh o sát thi t k i n chính xác, nhanh chóng.	Ki m tra thông s th i gian chuy n thông tin cho các b ph n kh o sát, thi t k .

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thăm tra mức ích sản dụng điện
Mã số Công việc: B2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Thăm tra mức ích sản dụng điện là: Liệt kê, tính toán và xác định mức ích sản dụng điện thị trường theo mô hình phù hợp, bao gồm 5 bước chính như sau:

- Liệt kê các thị trường sản dụng điện;
- Xác định công suất sản dụng điện cho từng loại thị trường tiêu thụ điện và công suất P_{max} của các hộ tiêu thụ điện phù hợp;
- Xác định mức ích sản dụng điện áp giá điện;
- Yêu cầu khách hàng có công suất đăng ký sản dụng điện dưới 80kW hoặc máy biến áp có dung lượng 100KVA đăng ký biểu phí để xác định có hay không thực hiện công trình điện;
- Lập biên bản xác nhận giá bán điện cho từng mức ích sản dụng điện của khách hàng (đối với trường hợp mua điện khách hàng sản dụng điện ngoài mức ích sinh hoạt có nhu cầu mức ích sản dụng điện khác nhau).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các thị trường sản dụng điện của công suất in trên nhãn máy của từng loại thị trường của khách hàng đăng ký sản dụng điện để liệt kê, vẽ mô hình nghiệp vụ;
- Công suất của thị trường, chi phí vận hành sản dụng điện của khách hàng đăng ký sản dụng điện để tính toán chính xác;
- Mức ích sản dụng điện của khách hàng để xác định chính xác thực hiện áp giá, thực hiện công trình điện;
- Đối với khách hàng có công suất đăng ký sản dụng điện dưới 80kW hoặc máy biến áp có dung lượng 100KVA cần yêu cầu đăng ký biểu phí để xác định có hay không thực hiện công trình điện;
- Đối với trường hợp mua điện khách hàng sản dụng điện ngoài mức ích sinh hoạt có nhu cầu mức ích sản dụng điện khác nhau, thực hiện lập Biên bản xác nhận giá bán giá điện chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ LẬP

1. Kỹ năng

- Kỹ năng Thống kê;
- Kỹ năng Tính toán;
- Kỹ năng Mô hình và vẽ sơ đồ chính xác;
- Kỹ năng So sánh;
- Kỹ năng sản dụng phần mềm chuyên dụng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về điện lực;
- Kiến thức về thị trường điện;
- Kiến thức về Vận hành;

- Kiểm tra các số kỹ thuật;
- Kiểm tra giá bán của Chính phủ;
- Kiểm tra vận hành;
- Kiểm tra tình cảnh.

VI. CÁC I U KI NTH CHI N CÔNG VI C

- Các biểu mẫu;
- Thị trường;
- Máy tính cá nhân;
- Sổ sách;
- Giấy, bút;
- Máy tính;
- Biểu giá bán của;
- Phương pháp chuyên dùng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Các thị trường sử dụng của khách hàng ký sử dụng liên kết, vận hành, chính xác;	So sánh tính chính xác của vận hành của khách hàng và hệ thống khai thác thị trường của khách hàng; Quan sát trực tiếp vị trí vận hành của nhân viên.
Công suất của thị trường sử dụng liên kết và thành phần chính xác;	Kiểm tra, rà soát bằng tính của nhân viên; Quan sát thao tác sử dụng phương pháp chuyên dùng, các thị trường tính toán;
Biểu phí của khách hàng có công suất ký sử dụng của tải 80kW hoặc máy biến áp có dung lượng tải 100KVA của chính xác.	So sánh công suất đã tính toán và biểu phí ký ánh giá vị trí tuân thủ quy định trong sử dụng liên kết (T 80kW và 100kW của ký biểu phí);
Biên bản xác nhận của bán giá của khách hàng sử dụng ngoài mục đích sinh hoạt có nhu cầu sử dụng khác nhau của chính xác, đầy đủ thông tin.	Rà soát tính chính xác của giá bán của áp dụng của khách hàng có phù hợp với quy định áp giá bán của khách hàng sử dụng ngoài mục đích sinh hoạt có nhu cầu sử dụng khác nhau theo quy định hiện tại. Kiểm tra mẫu Biên bản của quy định.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Chuyển hồ sơ cho bộ phận Kế toán kiểm tra, thẩm định

Mã số Công việc: B3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Chuyển hồ sơ cho bộ phận Kế toán kiểm tra, thẩm định là: Chuyển các hồ sơ của khách hàng sang bộ phận Kế toán để thực hiện kiểm tra, thẩm định hồ sơ của khách hàng, bao gồm 2 bước thực hiện như sau:

- Tiếp nhận và kiểm tra các thông tin từ bộ phận tiếp nhận hồ sơ đăng ký;
- Chuyển thông tin cho bộ phận kế toán liên quan

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các thông tin từ bộ phận tiếp nhận hồ sơ đăng ký tiếp nhận thông tin đầy đủ, chính xác;
- Các thông tin của khách hàng được chuyển cho bộ phận kế toán đầy đủ và kịp thời.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tiếp nhận thông tin;
- Kỹ năng xử lý thông tin;
- Kỹ năng soạn thảo chuyên nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về văn bản;
- Kiến thức tin học văn phòng.

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút;
- Máy tính;
- Chuyên môn chuyên nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Các thông tin đăng ký đầy đủ, chính xác trong hồ sơ khách hàng;	Kiểm tra, chỉ ra các thông tin trong hồ sơ cung cấp của khách hàng. Quan sát cách sắp xếp hồ sơ.
Thời gian chuyển thông tin cho bộ phận kế toán	Xác nhận thời gian thực hiện có đúng; Quan sát trực tiếp người thực hiện.

TÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tham gia cùng bộ phận kế toán lập dự toán kinh phí theo thi công

Mã số Công việc: B4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Tham gia cùng bộ phận kế toán lập dự toán kinh phí theo thi công là: Tham gia lập dự toán kinh phí và hình thức công phí cho khách hàng cùng bộ phận kế toán, bao gồm 5 bước chính như sau:

- Thực hiện giá trị tính các quan có thể quy định xây dựng công trình;
- Tham gia tính chi phí cho từng mục chi phí, mục tiêu;
- Tham gia lập bảng dự toán chi phí lập dự;
- Tham gia tổng hợp nhân công và vật liệu thi công thành tổng dự toán;
- Tham gia chuyển hồ sơ cho bên tiếp nhận để ký mua bán định mức nhân công, quản lý.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các văn bản quy định về giá trị vật liệu của S Xây dựng, S Tài chính và thi công định mức thu thập đầy đủ;
- Chi phí cho từng mục chi phí, mục tiêu tính toán chính xác và các chỉ tiêu định mức chi phí;
- Các quy định tài chính và xây dựng công trình định mức dự toán mức báo cáo, chính xác và Bảng dự toán chi phí lập dự để tham gia tính toán chính xác;
- Các văn bản pháp lý liên quan đến nhân công lập dự và thi công mức báo cáo, chính xác;
- Hồ sơ ký mua bán định mức tham gia chuyển cho bên tiếp nhận công quản lý.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ LẬP

1. Kỹ năng

- Kỹ năng Thu thập thông tin và giá cả thị trường, vật liệu;
- Kỹ năng tính toán;
- Kỹ năng tổng hợp số liệu chính xác;
- Kỹ năng xử lý thông tin;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản chuyên ngành.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế toán xây dựng công trình;
- Kiến thức về thi công định mức;
- Kiến thức về kinh tế học;
- Kiến thức toán công trình;

- Kỹ năng vận dụng;
- Kỹ năng trình bày.

IV. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG CẦN THIẾT

- Máy tính;
- Bản vẽ kỹ thuật;
- Các văn bản, nháp liên quan;
- Phần mềm chuyên dụng;
- Giấy bút;
- Các hồ sơ liên quan đến khách hàng mua in bản vẽ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Các văn bản quy định hướng dẫn xây dựng, dự toán xây dựng công trình, dự án, công trình;	Quan sát cách thu thập văn bản pháp lý và xây dựng; Quan sát cách sắp xếp file văn bản pháp quy và công trình văn bản pháp quy.
Kết quả tính toán chi phí cho công trình, mức độ chính xác;	Rà soát lại số liệu tính toán; Quan sát trình bày kết quả tính toán và kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng.
Hồ sơ trình bày in bản vẽ chuyên nghiệp.	Chỉ số lưu chi tiết, trình bày trên các tài liệu mua bán in.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Ký kết hợp đồng mua bán sản phẩm sinh học
Mã số Công việc: C1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Số nhân sự và ký kết hợp đồng cung cấp sản phẩm sinh học theo mẫu, bao gồm 7 bước thực hiện như sau:

- Xác định chi tiết hợp đồng và thông tin bên mua, bên bán sản phẩm;
- Phân loại mức độ sẵn sàng của khách hàng, thời gian sẵn sàng;
- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ cung cấp sản phẩm của khách hàng ký kết;
- Yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ;
- Số nhân sự hợp đồng mua bán sản phẩm theo mức độ sẵn sàng sinh học theo mẫu quy định;
- Gửi hợp đồng mua bán sản phẩm theo mức độ sẵn sàng sinh học cho bên mua sản phẩm ký kết;
- Bên bán sản phẩm thực hiện ký kết theo phân công.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về chi tiết và chi phí xác định có ngân sách hành vi dân sự thực hiện ký kết hợp đồng;
- Mức độ sẵn sàng sản phẩm sinh học hay không sinh học; thời gian sẵn sàng sản phẩm phân loại chính xác;
- Hồ sơ cung cấp sản phẩm của khách hàng ký kết tiếp nhận và kiểm tra đầy đủ;
- Hồ sơ cung cấp sản phẩm của khách hàng yêu cầu theo quy định tại Quy trình Kinh doanh sản phẩm;
- Hợp đồng mua bán sản phẩm theo mức độ sẵn sàng sinh học số nhân sự theo mẫu;
- Hợp đồng mua bán sản phẩm gửi nhanh chóng, kịp thời, chính xác cho khách hàng ký kết;
- Hợp đồng mua bán sản phẩm của ký kết hợp đồng theo thẩm quyền phân công.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

3. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng vận dụng luật;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng số nhân sự hợp đồng;
- Kỹ năng sẵn sàng nhận nhiệm vụ chuyên ngành.

4. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức thống kê;
- Kiến thức số thống kê;
- Kiến thức tin học văn phòng.

IV. CÁC I U KI N TH CHI N CÔNG VI C

- Hàng đơn vị EVN và hình thức mua bán điện, mua hình thức mua bán điện
- Phân tích sinh hoạt của B Công nghệ;
- Bảng theo quy định cung cấp;
- Mua hình thức mua bán điện phân tích sinh hoạt;
- Số, bút;
- Máy tính;
- Phân tích chuyên ngành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiến thức phân loại nghiệp vụ hành vi dân sự của các thủ tục tố tụng hình sự;	Rà soát thông tin nghiệp vụ hành vi dân sự các thủ tục tố tụng hình sự của khách hàng;
Kiến thức phân loại mức độ nghiêm trọng; thời gian xử lý;	So sánh về quy định EVN và phân loại mức độ nghiêm trọng và thời gian xử lý;
Hệ thống cung cấp dịch vụ khách hàng theo quy định;	Kiểm tra về tài liệu trong hồ sơ khách hàng; Phản ứng của khách hàng đánh giá sự hài lòng và ký kết hình thức mua bán điện; và cung cấp hình thức mua bán điện;
Hình thức mua bán điện phân tích sinh hoạt của số thống kê ứng dụng quy định;	Kiểm tra số thống kê hình thức mua bán điện theo quy định; Quan sát trực tiếp người số thống kê hình thức mua bán điện;
Thời gian chuyển hình thức mua bán điện cho khách hàng;	Xác định thời gian chuyển giao hình thức mua bán điện;
Thẩm quyền ký kết Hình thức mua bán điện;	Rà soát thẩm quyền ký kết hình thức mua bán điện;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: So sánh hợp đồng mua bán tín dụng ngoài sinh hoạt có
điều kiện công trình tín dụng

Mã số Công việc: C2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

So sánh hợp đồng cung cấp tín dụng ngoài sinh hoạt có điều kiện công trình tín dụng nội dung theo hồ sơ yêu cầu của khách hàng, bao gồm 10 bước thực hiện như sau:

- Xác định chất lượng hợp đồng và thông tin bên mua, bên bán tín dụng;
- Phân loại mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng, thời gian sử dụng tín dụng;
- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ cung cấp tín dụng của khách hàng mua bán tín dụng sinh hoạt có điều kiện xây dựng công trình tín dụng;
- Xây dựng biểu phí hàng ngày (24 giờ) và xác định công suất trung bình, công suất tối đa, công suất nhỏ nhất trong ngày;
- Xây dựng biểu phí hàng tháng;
- Xây dựng biểu phí hàng năm;
- Xác định ranh giới điều kiện công trình tín dụng;
- Khách hàng thực hiện thủ tục bảo lãnh thực hiện khi xây dựng công trình tín dụng qua ngân hàng;
- Yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ;
- So sánh hợp đồng sử dụng tín dụng ngoài sinh hoạt có điều kiện công trình tín dụng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về chất lượng và chất lượng xác định yêu cầu có năng lực hành vi dân sự thực hiện ký kết hợp đồng;
- Mức độ sử dụng tín dụng sinh hoạt hay không sinh hoạt; thời gian sử dụng tín dụng phân loại chính xác;
- Hồ sơ cung cấp tín dụng của khách hàng ký mức tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ;
- Biểu phí hàng ngày xây dựng chính xác, đầy đủ;
- Biểu phí hàng tháng xây dựng chính xác, đầy đủ;
- Biểu phí hàng năm xây dựng chính xác, đầy đủ;
- Ranh giới điều kiện công trình tín dụng xác định chính xác;
- Số tiền bảo lãnh mức theo quy định 3-12% tổng vốn tín dụng;
- Hồ sơ cung cấp tín dụng của khách hàng đầy đủ theo quy định tại Quy trình Kinh doanh tín dụng;
- Hợp đồng sử dụng tín dụng ngoài sinh hoạt có điều kiện công trình tín dụng có số liệu chính xác, thông tin theo yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THI TUYỂN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng viết giao tiếp;
- Kỹ năng tính toán;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng số liệu hợp lý;
- Kỹ năng vẽ, mô tả;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức thống kê;
- Kiến thức số liệu và bản đồ;
- Kiến thức tin học văn phòng;
- Kiến thức về công nghệ, thị trường;
- Kiến thức về kinh tế;
- Kiến thức về kế toán kinh doanh hiện đại.

IV. CÁC YÊU CẦU KIẾN THỨC CHUYÊN NGHIỆP

- Hiểu được các EVN về hợp đồng mua bán điện;
- Biết theo quy định về cung cấp điện;
- Hiểu về các sản phẩm ngoài sinh hoạt có chất lượng công trình điện;
- Sử dụng bút
- Máy tính cá nhân
- Máy vi tính;
- Kỹ thuật bảo lãnh của ngân hàng;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KINH DOANH

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kinh doanh phân loại kinh lý hành vi dân số cách thức hiện ký kết hợp đồng;	Rà soát thông tin kinh lý hành vi dân số thức hiện ký kết hợp đồng của khách hàng;
Kinh doanh phân loại mức ích sản phẩm; thời gian sản phẩm;	So sánh với quy định EVN và phân loại mức ích sản phẩm và thời gian sản phẩm;
Hỗ trợ cung cấp dịch vụ khách hàng y theo quy định;	Kiểm tra tài liệu trong hồ sơ khách hàng; Phỏng vấn khách hàng đánh giá sự hài lòng và ký kết hợp đồng mua bán dịch vụ; cung cấp hồ sơ mua bán dịch vụ;
Số liệu trên Báo cáo phát hành, tháng, năm tính toán chính xác;	Tính toán, rà soát số liệu phát hành (24 giờ), tháng, năm trên hồ sơ khách hàng; Quan sát nội dung trực tiếp
Ranh giới hoạt động công trình kinh doanh phân biệt rõ ràng;	Kiểm tra, rà soát giá trị hồ sơ khách hàng và ranh giới hoạt động công trình kinh doanh;
Số tiền bỏ lãnh quá trình xây dựng xác định trên tổng vốn đầu tư;	Tính toán lợi nhuận bỏ lãnh theo tỷ lệ 3-12%/tổng vốn đầu tư, số vốn quy định của EVN;
Hợp đồng sản phẩm ngoài sinh hoạt có hoạt động công trình kinh doanh số tiền thống nhất.	Kiểm tra số tiền hợp đồng theo mẫu quy định; Quan sát trực tiếp nội dung số tiền hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: So sánh hợp đồng mua bán với nội dung sinh hoạt không thực hiện công trình

Mã số Công việc: C3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

So sánh hợp đồng cung cấp dịch vụ ngoài sinh hoạt có thực hiện công trình hay không nội dung theo yêu cầu của khách hàng, bao gồm 7 bước thực hiện như sau:

- Xác định chất lượng và thông tin bên mua, bên bán;
- Phân loại mức độ sẵn sàng của khách hàng, thời gian sẵn sàng;
- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ cung cấp dịch vụ của khách hàng mua bán dịch vụ sinh hoạt không thực hiện xây dựng công trình;
- Xây dựng biểu phí hàng ngày (24 giờ) và xác định công suất trung bình, công suất lớn nhất, công suất nhỏ nhất trong ngày;
- Xây dựng biểu phí hàng tháng;
- Yêu cầu khách hàng bổ sung ý kiến;
- So sánh hợp đồng sẵn sàng dịch vụ ngoài sinh hoạt không thực hiện công trình.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về chất lượng và chất lượng xác định có nội dung hành vi dân sự thực hiện ký kết hợp đồng;
- Mức độ sẵn sàng dịch vụ sinh hoạt hay không sinh hoạt; thời gian sẵn sàng dịch vụ phân loại chính xác;
- Hồ sơ cung cấp dịch vụ của khách hàng ký mức tiếp nhận và kiểm tra ý kiến;
- Biểu phí hàng ngày xây dựng chính xác, ý kiến;
- Biểu phí hàng tháng xây dựng chính xác, ý kiến;
- Hồ sơ cung cấp dịch vụ của khách hàng ý kiến theo quy định tại Quy trình Kinh doanh nội bộ;
- Hợp đồng sẵn sàng dịch vụ ngoài sinh hoạt không thực hiện công trình nội dung so sánh chính xác, thông tin theo yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng tính toán, mô tả;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng so sánh hợp đồng;
- Kỹ năng sẵn sàng phục vụ chuyên nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức thống kê;
- Kiến thức số thống kê;
- Kiến thức tin học văn phòng;
- Kiến thức về quản lý, thị trường;
- Kiến thức về;
- Kiến thức về kế toán kinh doanh.

IV. CÁC I U KI NTH CHI N CÔNG VI C

- Hợp đồng của EVN về mua bán;
- Bảo vệ theo quy định về cung cấp;
- Mua hàng sản phẩm ngoài sinh hoạt không có công trình;
- Sản phẩm;
- Máy tính cá nhân;
- Máy vi tính;
- Phân tích chuyên ngành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiểm tra phân loại nội dung hành vi dân sự của các thành viên ký kết hợp đồng;	Rà soát thông tin về nội dung hành vi dân sự của các thành viên ký kết hợp đồng của khách hàng;
Kiểm tra phân loại mức độ sản phẩm; thời gian sản phẩm;	So sánh về quy định của EVN về phân loại mức độ sản phẩm và thời gian sản phẩm;
Hợp đồng cung cấp dịch vụ của khách hàng theo quy định;	Kiểm tra tài liệu trong hồ sơ khách hàng; Phản hồi của khách hàng đánh giá sự hài lòng về ký kết hợp đồng mua bán; về cung cấp dịch vụ mua bán;
Số liệu trên Biểu đồ phát triển hàng tháng được tính toán chính xác;;	Tính toán, rà soát số liệu phát triển hàng (24 giờ), tháng trên hồ sơ khách hàng; Quan sát nội dung trình bày
Hợp đồng sản phẩm ngoài sinh hoạt không có công trình nội bộ số thống kê đúng mục quy định.	Kiểm tra số thống kê hợp đồng theo mục quy định; Quan sát trình bày nội dung số thống kê hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Soạn thảo hợp đồng mua bán internet
Mã số Công việc: C4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Soạn thảo hợp đồng cung cấp internet nội dung theo hồ sơ yêu cầu của khách hàng, bao gồm 6 bước thực hiện như sau:

- Xác nhận chi tiết hợp đồng và thông tin bên mua, bên bán internet;
- Phân loại mức độ sử dụng internet của khách hàng, thời gian sử dụng internet;
- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ cung cấp internet của khách hàng mua bán internet;
- Khách hàng làm thủ tục thực hiện hợp đồng mua bán internet;
- Yêu cầu khách hàng bổ sung ý kiến;
- Soạn thảo hợp đồng mua bán internet.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về chi tiết và chi tiết xác nhận ý kiến đóng góp hành vi dân sự thực hiện ký kết hợp đồng;
- Mức độ sử dụng internet sinh hoạt hay không sinh hoạt; thời gian sử dụng internet phân loại chính xác;
- Hồ sơ cung cấp internet của khách hàng ký mật khẩu tiếp nhận và kiểm tra ý kiến;
- Số tiền thực tế xác nhận phù hợp công suất sử dụng của khách hàng;
- Hồ sơ cung cấp internet của khách hàng ý kiến theo quy định tại Quy trình Kinh doanh internet;
- Hợp đồng mua internet chính xác, thông tin theo yêu cầu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THỰC HIỆN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng viết giao tiếp;
- Kỹ năng tính toán;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng soạn thảo hợp đồng;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng

2. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức thị trường;
- Kiến thức soạn thảo văn bản;
- Kiến thức tin học văn phòng;

- Kiểm tra và kế toán kinh doanh nội bộ.

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Bảng kê theo quy định về cung cấp nội bộ;
- Mẫu hợp đồng mua bán nội bộ;
- Sổ, bút;
- Máy tính cá nhân;
- Chứng từ thu tiền nội bộ;
- Máy vi tính;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiểm tra phân loại nội bộ các hành vi dân sự của các thành viên ký kết hợp đồng;	Rà soát thông tin về nội bộ các hành vi dân sự của các thành viên ký kết hợp đồng của khách hàng;
Kiểm tra phân loại mức độ sử dụng nội bộ; thời gian sử dụng nội bộ;	So sánh với quy định EVN về phân loại mức độ sử dụng nội bộ và thời gian sử dụng nội bộ;
Hệ thống cung cấp nội bộ của khách hàng yêu cầu theo quy định;	Kiểm tra tài liệu trong hồ sơ khách hàng; Phản hồi của khách hàng đánh giá sự hài lòng về ký kết hợp đồng mua bán nội bộ; về cung cấp hồ sơ mua bán nội bộ;
Số tiền nội bộ tính toán chính xác;	Tính toán lại số tiền nội bộ theo công suất của khách hàng, mức bổ sung quy định của EVN;
Hợp đồng mua bán nội bộ của các đơn vị liên quan;	Kiểm tra số liệu hợp đồng theo mẫu quy định; Quan sát trực tiếp nội bộ của các đơn vị.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: So sánh hợp đồng mua bán nội ngoại lãnh thổ
Mã số Công việc: C5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

So sánh hợp đồng cung cấp nội ngoại lãnh thổ yêu cầu nội dung theo hồ sơ yêu cầu của khách hàng và đảm bảo an ninh quốc gia, quan hệ kinh tế nội ngoại, bao gồm 7 bước thực hiện như sau:

- Xác định chất lượng hợp đồng và thông tin bên mua, bên bán nội;
- Phân loại mức độ sinh động của khách hàng, thời gian sinh động nội;
- Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ cung cấp nội của khách hàng ngoại lãnh thổ;
- Xây dựng biểu phí thực của khách hàng;
- Xác định ranh giới nội công trình nội;
- Khách hàng thực hiện thủ tục báo lãnh, ký quyết định cho quá trình xây dựng công trình nội;
- So sánh hợp đồng mua bán nội ngoại lãnh thổ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về chất lượng và chất lượng xác định nội có nội lệ hành vi dân sự thực hiện ký kết hợp đồng;
- Mức độ sinh động nội sinh hoạt hay không sinh hoạt; thời gian sinh động nội phân loại chính xác;
- Hồ sơ cung cấp nội của khách hàng ngoại lãnh thổ ký nội tiếp nhận, kiểm tra nội và báo các nội quyết định, thủ tục nội thực;
- Biểu phí thực xây dựng chính xác, nội;
- Ranh giới nội công trình nội xác định chính xác;
- Số nội báo lãnh, ký quyết định báo theo quy định và thu nội;
- Hợp đồng mua nội ngoại lãnh thổ xác định chính xác, thông tin theo yêu cầu, báo các nội nội của hợp đồng nội quyết định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng vận hành tiếp;
- Kỹ năng tính toán;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng so sánh hợp đồng;
- Kỹ năng sinh động phân môn chuyên động;
- Kỹ năng nội nội thông nội.

2. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức thực nội;

- Kiến thức số học và bảng, hình học và hình học lượng giác;
- Kiến thức tin học và phòng;
- Kiến thức về kế toán kinh doanh;
- Kiến thức về ngoại ngữ;
- Kiến thức về thanh toán quốc tế.

IV. CÁC I U KI NTH CHI N CÔNG VI C

- Bảng theo quy định và cung cấp;
- Mẫu hình học và hình học lượng giác;
- Sổ, bút;
- Máy tính cá nhân;
- Chứng từ tài chính;
- Máy vi tính;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
K năng phân loại và xử lý hành vi dân sự của khách hàng ký kết hợp đồng;	Rà soát thông tin và xử lý hành vi dân sự của khách hàng ký kết hợp đồng;
K năng phân loại mức độ dịch vụ; thời gian dịch vụ;	So sánh với quy định EVN và phân loại mức độ dịch vụ và thời gian dịch vụ;
K năng thành thạo ngoại ngữ và tiếp quản khách hàng ngoài lãnh thổ;	Quan sát giao tiếp trực tiếp với khách hàng;
Hệ thống cung cấp dịch vụ của khách hàng theo quy định;	Kiểm tra tài liệu trong hồ sơ khách hàng; Phỏng vấn khách hàng đánh giá sự hài lòng và ký kết hợp đồng mua bán; cung cấp hồ sơ mua bán;
Sử dụng trên Bảng phân tích tính toán chính xác;	Tính toán, rà soát sử dụng phân tích trên hồ sơ khách hàng; Quan sát nghiệp vụ khách hàng trực tiếp
Ranh giới rõ ràng công trình và phân công;	Kiểm tra, rà soát giá trị hồ sơ khách hàng và ranh giới rõ ràng công trình;
Sử dụng lãnh đạo quá trình xây dựng chính xác trên thực tế;	Tính toán lợi ích lãnh đạo, kết quả theo lợi ích của hai bên;
Hợp đồng mua bán ngoài lãnh thổ của số học và quy định, ngôn ngữ.	Kiểm tra số học và hợp đồng theo mẫu quy định; Quan sát trực tiếp nghiệp vụ số học và hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thu nhận và khách hàng và nội dung hợp đồng
Mã số Công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Thu nhận và khách hàng và nội dung của hợp đồng và mua bán và sinh hoạt và ngân hàng số nội dung, bao gồm 4 bước thực hiện như sau:

- Nhận hồ sơ của khách hàng;
- Ghi thích nội dung của hợp đồng;
- Giao hợp đồng trực tiếp cho khách hàng;
- Gửi thông tin cho khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hồ sơ theo yêu cầu;
- Nội dung hợp đồng rõ ràng, ngắn gọn và dễ hiểu cho khách hàng;
- Hợp đồng được giao nhanh, gọn cho khách hàng;
- Hợp đồng được ứng dụng cho khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC TIỄN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng viết;

2. Kỹ thuật

- Kỹ thuật và pháp luật chuyên ngành: Quy định về hồ sơ cung cấp và EVN;

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Túi, công cụ;
- Hợp đồng;
- Hồ sơ cung cấp và EVN;
- Phòng ban.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hệ số của khách hàng mua sắm trực tuyến;	Kiểm tra hệ số này theo quy định, chỉ số và quy định của EVN;
Các chỉ số trong hợp đồng thỏa mãn các yêu cầu thích chính xác cho khách hàng;	Phản hồi của khách hàng đánh giá sự hài lòng và thỏa thuận ký kết hợp đồng mua bán; Quan sát trực tiếp người thực hiện;
Thời gian chuyển giao hợp đồng;	Xác nhận tiến độ thực hiện chuyển giao hợp đồng thỏa mãn cho khách hàng;
Chất lượng chuyển giao cho khách hàng.	Xác nhận tính chính xác của chất lượng chuyển giao hợp đồng thỏa mãn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Làm thủ tục ký kết hợp đồng mua bán điện
Mã số Công việc: C6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Làm thủ tục ký kết hợp đồng mua bán điện là Ký kết hợp đồng ứng theo quy định mua bán điện ngoài sinh hoạt và ngành nghề, bao gồm 2 bước thực hiện như sau:

- Gửi hợp đồng mua bán điện cho bên mua điện ngoài sinh hoạt ký duyệt;
- Bên bán điện thực hiện ký kết theo phân công.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Công việc trên cần phải ký kết theo đúng phân công, nhanh chóng và các thủ tục. Tiêu chí thực hiện cụ thể như sau:

- Hợp đồng mua bán điện gửi cho bên mua điện ngoài sinh hoạt nhanh chóng, kịp thời, chính xác;
- Hợp đồng mua bán điện ký kết đúng phân công.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định chính xác hành vi dân sự của cá nhân ký kết;
- Kỹ năng phân công quản lý.

2. Kỹ thuật

- Kỹ thuật và pháp luật chuyên ngành.

IV. CÁC I U KỸ THUẬT HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng rõ ràng;
- Bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hợp đồng mua bán điện gửi cho bên mua điện ngoài sinh hoạt nhanh chóng, kịp thời, chính xác;	Xác định tiến độ thực hiện chuyên giao hợp đồng rõ ràng cho khách hàng;
Hợp đồng mua bán điện ký kết đúng phân công.	Kiểm tra số phân công trong ký kết hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Làm thủ tục ký kết hợp đồng mua bán hàng ngoài sinh hoạt, ngân hàng và ngoài lãnh thổ

Mã số Công việc: C7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Làm thủ tục ký kết hợp đồng mua bán hàng là Ký kết hợp đồng ứng theo quy định mua bán hàng ngoài sinh hoạt và ngân hàng, bao gồm 2 bước thực hiện như sau:

- Ghi hợp đồng mua bán hàng cho bên mua hàng ngoài sinh hoạt ký trực tiếp;
- Bên bán hàng thực hiện ký kết theo phân công.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Công việc trên cần đảm bảo ký kết theo đúng phân công, nhanh chóng và các thủ tục. Tiêu chí thực hiện các thủ tục như sau:

- Hợp đồng mua bán hàng được ghi cho bên mua hàng nhanh chóng, kịp thời, chính xác;
- Hợp đồng mua bán hàng được ký kết đúng phân công.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xác định chính xác hành vi dân sự của cá nhân ký kết;
- Kỹ năng phân công cụ thể.

2. Kiến thức

- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành.

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng mẫu;
- Bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Thời gian chuyển hợp đồng mua bán hàng được ghi cho bên mua hàng;	Xác định tính thực hiện chuyển giao hợp đồng mẫu cho khách hàng;
Hợp đồng mua bán hàng được ký kết ứng theo quy định.	Kiểm tra số phân công trong ký kết hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: In các phiếu, liên cho các bộ phận liên quan
Mã số Công việc: C8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

- In y các phiếu liên cho các bộ phận liên quan, bao gồm 4 bộ phận chính như sau:
- Lập mã số khách hàng;
 - In liên thông tin chuyển cho bộ phận quản lý khách hàng;
 - In thông tin chi phí công tác chuyển sang bộ phận đi hành ghi chi phí công tác;
 - Mất theo dõi công tác cho từng khách hàng chuyển sang bộ phận kế toán.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Mã khách hàng chính xác, theo quy định;
- Liên thông tin chính xác và chuyển cho bộ phận quản lý khách hàng nhanh chóng, chính xác;
- Thông tin chi phí công tác chính xác và chuyển cho bộ phận đi hành ghi chi phí công tác nhanh chóng, chính xác;
- Theo dõi công tác chính xác và chuyển cho bộ phận kế toán nhanh chóng, chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng máy tính thành thạo, cập nhật các phần mềm chuyên dụng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tình hình văn phòng;
- Kiến thức về văn bản.

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Mã khách hàng cấp theo quy định;	Kiểm tra cách cấp mã theo quy định, đồng tra cứu; Quan sát trực tiếp thao tác của người thực hiện
Linh hoạt in tiền và chuyển cho bộ phận quản lý khách hàng theo quy định;	Chỉ định mức phí ưu đãi và quy định và xác nhận thời gian chuyển giao;
Thực hiện công việc in và chuyển cho bộ phận in ấn hành ghi sổ công tác theo quy định;	Chỉ định mức phí ưu đãi và quy định và xác nhận thời gian chuyển giao;
Thực hiện đổi công việc in và chuyển cho bộ phận kế toán theo quy định.	Chỉ định mức phí ưu đãi và quy định và xác nhận thời gian chuyển giao.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Hoàn thiện hồ sơ của khách hàng
Mã số Công việc: C9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Hoàn thiện hồ sơ khách hàng theo quy định, bao gồm 3 bước thực hiện như sau:

- Tiếp nhận hồ sơ;
- Sửa chữa theo yêu cầu;
- Kiểm tra thông tin tóm tắt về khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hồ sơ đúng theo yêu cầu;
- Hồ sơ có sự phối hợp đúng trình tự, khoa học;
- Thông tin về khách hàng được trình bày ngắn gọn, dễ tra cứu, tìm kiếm.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lưu trữ văn bản;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên ngành.

2. Kỹ thuật

- Kỹ thuật văn phòng;
- Kỹ thuật văn bản.

IV. CÁC DỤNG CỤ KỸ THUẬT CÔNG VIỆC

- Máy vi tính;
- Túi, cặp hồ sơ;
- Phần mềm chuyên ngành.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hồ sơ khách hàng đúng;	Rà soát tính đầy đủ của hồ sơ khách hàng theo quy định;
Quá trình lưu trữ hồ sơ trên file mềm và hồ sơ in ấn khoa học;	Kiểm tra tính khoa học trong sắp xếp hồ sơ; Quan sát trực tiếp những thao tác lưu trữ của người thực hiện;
Thông tin tóm tắt của khách hàng minh bạch, rõ ràng.	Chỉ ra những hồ sơ khách hàng và thông tin rút gọn.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Ghi chép nội dung cho khách hàng
Mã số Công việc: C10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Chuyên nghiệp hoàn thiện nội dung sách cho khách hàng, bao gồm 4 bước thực hiện như sau:

- Mở sổ ghi chép sẵn sàng để chuyên viên;
- Đóng gói chuyên nghiệp sang bộ phận vận chuyển;
- Ghi chép nội dung hoàn thiện cho khách hàng;
- Liên lạc với khách hàng về hình thức nhận sách.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hình thức ghi chép chính xác vào sổ theo dõi;
- Hình thức đóng gói, ghi nhãn, chính xác sách khách hàng;
- Hình thức có yêu cầu ký, duyệt ghi chép nội dung;
- Sau thời gian quy định ghi chép, liên lạc trực tiếp bằng điện thoại, Email.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vận phòng vận chuyển;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng vận phòng vận ghi chép sổ công việc, nội dung;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng.

2. Kiến thức

- Kiến thức vận hành vận phòng;
- Kiến thức vận chuyển.

IV. CÁC DỤNG CỤ THIẾT YẾU CÔNG VIỆC

- Sổ sách;
- Vận phòng phẩm;
- Hình thức hoàn thiện;
- Máy vi tính;
- Điện thoại;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
S theo dõi hợp đồng ghi chép ý kiến, đề xuất;	Chỉ số vị trí ghi chép trên sổ hợp đồng chuyên nghiệp;
Gói Hợp đồng ghi cho khách hàng mọi thông tin quy định;	Rà soát thông tin khách hàng ghi trên phong bì chuyên nghiệp;
Giá trị giao hàng chính xác;	Kiểm tra vị trí chuyên nghiệp đúng cách;
Công việc liên lạc trực tiếp bằng điện thoại, Email.	Xác nhận vị trí liên lạc với khách hàng sau thời gian ghi hợp đồng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Lưu trữ hồ sơ mua bán online

Mã số công việc: D1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện lưu giữ thông tin của khách hàng mua online. Các bước công việc chính bao gồm:

- Tiếp nhận và phân loại hồ sơ mua bán online
- Thiết lập hồ sơ quản lý và lưu trữ
- Nhập tên file, mã số lưu trữ và nhập thông tin khách hàng vào file lưu trữ
- Bổ sung hồ sơ trong tệp hồ sơ và file dữ liệu
- Báo cáo báo phí liên quan khi có phát sinh hồ sơ mới

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Kiểm tra đúng, chính xác và đầy đủ theo mẫu hồ sơ ban hành thông tin khách hàng và phân loại rõ các loại hồ sơ theo mục đích mua bán online.

- Thiết lập hồ sơ lưu trữ khoa học hợp lý, ví dụ như theo tên (thực theo bảng chữ cái), theo khu vực, theo mục đích mua bán online.

- Lưu trữ trên phần mềm quản lý thông tin khách hàng đầy đủ, chính xác (nhập thông tin khách hàng vào máy tính theo trình tự đã nêu).

- Bổ sung hồ sơ trong tệp và trên file máy chủ, an toàn và đầy đủ.

- Khi có hồ sơ mới phát sinh tiếp tục cập nhật thông tin và lưu giữ thông tin khách hàng đồng thời báo cáo báo phí liên quan sớm và đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Phân loại nhanh và chính xác theo quy chuẩn
- Kỹ năng tổ chức, lưu trữ cẩn thận, chính xác
- Thành thạo trong sử dụng máy tính và các phần mềm văn phòng và liên quan đến lưu trữ thông tin khách hàng
- Các thao tác nhanh nhẹn

2. Kỹ thuật

- Thành thạo kỹ năng
- Pháp luật chuyên ngành
- Văn bản, lưu trữ
- Tin học văn phòng

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- Các bi u m u, v n b n phân lo i h s
- C p, túi, t ng và l u tr h s
- Máy tính, ph n m m chuyên d ng qu n lý thông tin khách hàng
- Máy in, bút, gi y

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Kh n ng ki m tra và phân lo i h p ng mua bán i n	Rà soát thông tin khách hàng và quan sát s phân lo i h p ng mua bán i n
K n ng thi t l p h s l u tr	Quan sát, ki m tra s s p x p h s theo s phân lo i quy nh
Thao tác máy tính và s d ng ph n m m chuyên d ng	Theo dõi, ki m tra h s l u nh k
S b o qu n	Ki m tra ch t l ng h s l u
S phù h p th i gian th c hi n công vi c khi có h p ng m i phát sinh	Ki m tra thông tin ph n h i c a khách hàng và các b ph n liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Cập nhật thông tin trong hệ thống mua bán online
Mã số công việc: D2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Cập nhật thông tin khách hàng khi thay đổi các thông tin trong hệ thống mua bán online theo kế hoạch đề xuất. Các bước thực hiện bao gồm:

- Tiếp nhận hồ sơ thay đổi HMB và xác nhận mã số cá nhân thay đổi
- Xác nhận thông tin cần thay đổi
- Nhập thông tin thay đổi vào file dữ liệu và báo quinquang song song với ngân hàng
- Trình bày các hồ sơ có sẵn thay đổi trong kế toán và kiểm tra lại
- Thông báo cho bộ phận có liên quan khi bổ sung thông tin trên HMB

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Mã số hệ thống thay đổi thông tin cần xác nhận, đúng và chính xác
- Xác nhận vị trí hồ sơ khu vực lưu trữ hệ thống nhanh chóng.
- Thông tin thay đổi của khách hàng cần xác nhận đúng và đúng
- Thông tin thay đổi của khách hàng phải sẵn sàng và lưu trữ lại vào hệ thống và phần mềm chuyên dùng nhanh chóng và chính xác.
- Hồ sơ thay đổi trong kế toán hệ thống, in ra và kiểm tra lại chính xác.
- Thông báo đúng và đúng cho các bộ phận khác có liên quan liên quan vận hành kinh doanh online để báo thức hiện khép kín dây chuyền kinh doanh dịch vụ khách hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI VIỆC

1. Kỹ năng:

- Thành thạo công tác văn phòng và phân loại hệ thống
- Nhận vận hành thông tin lưu trữ của khách hàng xác nhận nhanh và chính xác hệ thống cần thay đổi thông tin
- Thành thạo trong sử dụng máy tính, các phần mềm vận hành và liên quan liên quan lưu trữ thông tin khách hàng

2. Kiến thức

- Thành thạo kỹ năng
- Pháp luật chuyên ngành
- Văn phòng, lưu trữ

- Tin học văn phòng

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n thay i thông tin
- C p, túi, t ng l u tr h s m i thay i thông tin song song v i h s g c
- Máy tính, ph n m m chuyên d ng qu n lý thông tin khách hàng
- Máy in, bút, gi y

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
chính xác mã s h s thay i	i chi u h s ti p nh n v i mã s h s l u
Kh n ng l u tr thông tin và th i gian th c hi n công vi c	Ki m tra, rà soát thông tin khách hàng trong h s l u v i h s thay i h p ng mua bán i n ti p nh n
Kh n ng t ng h p và chính xác	Ki m tra b ng t ng h p và i chi u v i h s l u tr c a khách hàng
S phù h p th i gian th c hi n công vi c	Trao i và ti p nh n thông tin ph n h i th ng xuyên, liên t c v i các b ph n liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổ chức ký lý hàng mua bán nội

Mã số công việc: D3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện và ký kết lý hàng mua bán nội theo yêu cầu hoặc theo quy định. Các bước thực hiện công việc bao gồm:

- Lập lịch và thông qua lịch ký lý hàng
- Gửi giấy mời hoặc báo cho khách hàng kèm theo đơn hàng ký lý hàng
- Tổ chức ký lý hàng theo ngày ấn định và thanh toán bằng văn bản hoặc bằng hình thức thanh lý hàng
- Hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ mới
- Chuyển cho bộ phận lưu trữ hồ sơ cập nhật thông tin.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lịch ký lý hàng và thông qua lịch ký lý hàng cập nhật kịp thời, đầy đủ
- Hướng khách hàng ngày giờ, địa điểm ký lý hàng kịp thời, đảm bảo khách hàng có thể di chuyển thuận tiện.
- Tổ chức ký kết đúng theo lịch ấn định.
- Các thông tin của khách hàng đi vào hồ sơ quản lý nhanh chóng và chính xác, đồng thời thanh lý hàng đúng quy trình
- Chuyển sang bộ phận lưu trữ lưu trữ hồ sơ của khách hàng và thông báo đúng và đầy đủ cho các bộ phận khác có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo công tác văn thư và phân loại hồ sơ
- Nhận và quản lý thông tin lưu trữ của khách hàng chính xác, nhanh và chính xác, đồng thời cập nhật kịp thời
- Thành thạo trong sử dụng máy tính, các phần mềm văn phòng và liên quan đến lưu trữ thông tin khách hàng

2. Kiến thức

- Nhận và quản lý quy trình thực hiện hồ sơ mua bán nội
- Chiếm sóc khách hàng
- Thành thạo kỹ năng

- Pháp luật chuyên ngành
- Văn thư, lưu trữ
- Tin học văn phòng

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- Các biên mẫu, văn bản, hợp đồng thanh lý hợp đồng và ký hợp đồng mua bán
- Máy tính, phần mềm chuyên dụng quản lý thông tin khách hàng
- Máy in, bút, giấy

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Khả năng thống kê, lập lịch	Chỉ thực ký lịch hàng vụ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm
Sự chính xác trong quy trình ký kết lịch hàng	Theo dõi quy trình ký kết lịch hàng và chỉ thực quy trình quy định
Thông tin dịch vụ khách hàng cụ thể	Kiểm tra thông tin thay đổi của khách hàng trong hồ sơ và chỉ thực lịch
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	Kiểm tra, chỉ thực thời gian hàng vụ, hàng tháng, hàng quý, hàng năm và thông tin phân phối các bộ phận khác có liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Bổ sung và sửa chữa hồ sơ mua bán nội thất

Mã số công việc: D4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các thủ tục bổ sung và sửa chữa hồ sơ mua bán nội thất theo các trình tự quy định. Các bước chi tiết:

- Hướng dẫn khách hàng viết giấy yêu cầu bổ sung, sửa chữa hồ sơ
- Cung cấp biểu mẫu
- Xác nhận nội dung chính xác
- Chăm sóc và tư vấn thanh toán nội dung chính xác (nếu có)

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Giấy yêu cầu sang tên của khách hàng chính xác và hợp lý
- Thông tin của khách hàng và mặt hồ sơ mua bán bổ sung và sửa chữa chính xác, đầy đủ và chính xác
- Nội dung chính xác và xác nhận nội dung và chính xác
- Thực hiện bổ sung và sửa chữa đúng quy trình của văn phòng mua bán nội thất
- Thông báo đúng và đầy đủ cho các bộ phận khác có liên quan.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kiến thức:

- Thành thạo thủ tục sang tên hồ sơ và văn phòng mua bán nội thất
- Hiểu rõ luật dân sự và kế toán tài chính
- Thành thạo trong sử dụng máy tính, các phần mềm văn phòng và liên quan đến lưu trữ thông tin khách hàng

2. Kỹ năng

- Nắm vững quy trình thực hiện liên quan đến hồ sơ mua bán nội thất
- Chăm sóc khách hàng
- Thành thạo kỹ năng, kế toán tài chính
- Pháp luật chuyên ngành
- Văn phòng, lưu trữ
- Tin học văn phòng

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n, h p ng, gi y t liên quan sang tên h p ng
- Máy tính, ph n m m chuyên d ng qu n lý thông tin khách hàng
- Máy in, bút, gi y

VI. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Kh n ng ch m sóc và h ng d n khách hàng	Ki m tra s y c a các m c trong gi y ngh sang tên h p ng
Kh n ng am hi u v k toán tài chính và s chính xác	i chi u ti n i n n ti p nh n t b ph n khác v i th c t t khác hàng
S phù h p v th i gian th c hi n công vi c	Giám sát quá trình th c hi n và tỉ p nh n thông tin ph n h i t các b ph n khác

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Thanh lý hàng mua bán lẻ

Mã số công việc: D5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Làm các thủ tục thanh lý hàng mua bán lẻ khi hết hạn hoặc theo yêu cầu của khách hàng. Các bước công việc cơ bản:

- Gửi thông báo hàng hết hạn
- Tiếp nhận yêu cầu thanh lý hàng
- Lập hồ sơ, biên bản thanh lý và mời khách hàng nhận làm việc
- Thông báo với khách hàng khi có bất ngờ quá trình thanh lý hoặc gặp các cơ quan có thẩm quyền khi không thể tiếp tục hàng
- Thông báo ngừng tiếp nhận cho các bộ phận liên quan

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các hàng cần phải thanh lý khi hết hạn hoặc theo yêu cầu của thông báo cho khách hàng kịp thời

- Tiếp nhận chính xác, đầy đủ thông tin yêu cầu thanh lý hàng
- Làm các thủ tục thanh lý theo đúng quy định, chính xác, rõ ràng (mời khách hàng nhận làm việc đúng cách, lập hồ sơ và biên bản thanh lý đầy đủ...)
- Thông báo với khách hàng khi có bất ngờ trong quá trình hàng, theo đúng quy định và gửi nên cơ quan có thẩm quyền ghi rõ quy tắc khi không thể tiếp tục đầy đủ thông tin, nhanh chóng, kịp thời
- Thông báo đúng và đầy đủ cho các bộ phận khác có liên quan (bộ phận cung cấp, bộ phận tài chính...)

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các nghiệp vụ trong hàng mua bán lẻ
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo trong kỹ năng lập biên bản, tổ chức kiểm tra
- Am hiểu về luật dân sự và pháp luật chuyên ngành liên quan
- Thành thạo trong sử dụng máy tính, các phần mềm văn phòng

2. Kiến thức

- Norm và bảng luật ngành in và luật dân sự
- Thẻ kê ngân hàng, kế toán tài chính
- Chiếm số khách hàng
- Văn thư, lưu trữ
- Tình hình văn phòng

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THI CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, giấy tờ liên quan trong việc thanh lý hợp đồng
- Các điều luật
- Máy tính, máy in, bút, giấy

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Sự phù hợp thời gian trong thực hiện công việc	Chỉ định thời gian thực hiện và chỉ định thời gian quy định và xác định nội dung thông tin thông báo tất cả các phần khác
Khả năng nắm vững quy trình thanh lý hợp đồng	Kiểm tra các thủ tục thanh lý hợp đồng và chỉ định quy trình
Khả năng thông thạo và am hiểu luật	Kiểm tra hồ sơ thanh lý hoặc hồ sơ ghi các công việc có thể quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổ chức lắp đặt công tơ

Mã số công việc: E1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, lắp đặt, treo công tơ theo kế hoạch. Các bước chi tiết:

- Kiểm tra lần đầu treo công tơ
- Kiểm tra tính pháp lý của công tơ
- Kiểm tra vị trí treo công tơ
- Kiểm tra các thông số của công tơ để thi công treo
- Ghi kết quả vào biên bản treo tháo công tơ
- Lưu và gửi kèm biên bản cho khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lắp đặt công tơ theo đúng quy định của ngành
- Kiểm tra công tơ theo đúng tiêu chuẩn của ngành và vị trí treo công tơ phù hợp với hai bên: nhà cung cấp và khách hàng.
- Tổ chức lắp đặt theo đúng thi công hai bên đã thỏa thuận trong biên bản.
- Ghi kết quả vào biên bản rõ ràng, đúng và chính xác
- Lưu biên bản treo công tơ cùng với hồ sơ mua bán để chính xác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Có kinh nghiệm và thành thạo trong việc kiểm tra các tiêu chí về chất lượng của công tơ
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các quy định về lắp đặt công tơ

2. Kiến thức

- Normative luật ngành điện và luật dân sự
- Chiếm sóc khách hàng
- Văn bản, lưu trữ, xử lý văn bản
- Các kiến thức về hệ thống thông tin

IV. CÁC I U KI N TH CHI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n, gi y t liên quan trong vi c l p t công t nh : s l u, biên b n,...
- Các i u lu t
- Máy tính, máy in, bút, gi y, c p ng tài li u, các lo i d ng c o m và ki m tra i n n ng.
- Các d ng c an toàn i n

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Am hi u các lo i bi u m u quy nh	i chi u l nh v i m u quy nh
Ki n th c v tiêu chu n o l ng	Ki m tra, so sánh thông s c a công t v i tiêu chu n o l ng
Kh n ng quan sát	Quan sát v trí treo công t và so sánh m c chi phí c a hai bên
Kh n ng ghi chép biên b n	Ki m tra các thông tin, thông s trên biên b n
S chính xác	Giám sát, ki m tra l i quá trình l u biên b n
S phù h p th i gian th c hi n v i th i gian quy nh	i chi u th i gian hoàn thành v i th i gian phát l nh treo công t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổ chức tháo công tắc

Mã số công việc: E2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, tổ chức thực hiện tháo công tắc theo kế hoạch, cụ thể:

- Kiểm tra nội dung tháo công tắc
- Kiểm tra tính vận hành của công tắc
- Kiểm tra vị trí tháo công tắc
- Lập biên bản kiểm tra và xử lý vi phạm (nếu có)
- Ghi vào biên bản tháo công tắc
- Lưu và gửi kèm biên bản cho khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lắp công tắc theo đúng mô hình nhà sản xuất
- Kiểm tra vị trí tháo và tính nguyên vận hành của công tắc chính xác và theo đúng quy định
- Lập các biên kiểm tra và xử lý khách hàng nếu công tắc tháo không còn nguyên vận hành chính xác, yên tĩnh và theo đúng quy định.
- Tổ chức tháo theo đúng thời gian hai bên đã thỏa thuận trong biên bản.
- Ghi kết quả vào biên bản rõ ràng, đúng và chính xác
- Lưu biên bản tháo công tắc cùng với hình ảnh mua bán để chính xác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Có kinh nghiệm và thành thạo trong việc kiểm tra các tiêu chí về chất lượng công việc
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các quy định về tháo công tắc

2. Kiến thức

- Normative luật ngành điện và luật dân sự
- Chiếm sóc khách hàng
- Vận hành, lưu trữ, xử lý vận hành
- Các kiến thức về hệ thống điện

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n, gi y t liên quan trong vi c tháo công t nh : s l u, biên b n,...
- Các i u lu t
- Máy tính, máy in, bút, gi y, c p ng tài li u
- D ng c o m và an toàn i n

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Am hi u các lo i bi u m u quy nh	i chi u l nh v i m u quy nh
Kh n ng quan sát, quy nh v thi t b o m	Ki m tra, so sánh thông s công t tháo v i yêu c u quy nh
K n ng v n th , nguyên t c th c hi n	Ki m tra biên b n c l p và i chi u các vi ph m c a khách hàng (n u có) v i quy nh hi n hành
Kh n ng ghi chép biên b n	Ki m tra các thông tin, thông s trên biên b n
S chính xác	Giám sát, ki m tra l i quá trình l u biên b n
S phù h p th i gian th c hi n v i th i gian quy nh	i chi u th i gian hoàn thành v i th i gian phát l nh tháo công t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổ chức lắp đặt máy biến áp và máy biến dòng ở
làng

Mã số công việc: E3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, thi công lắp đặt máy biến áp và máy biến dòng. Các bước chi tiết:

- Kiểm tra nhãn treo máy biến áp và máy biến dòng
- Kiểm tra tính pháp lý của biến áp và máy biến dòng
- Kiểm tra vị trí treo biến áp và máy biến dòng
- Ghi kết quả vào biên bản treo tháo biến áp và máy biến dòng
- Lưu và gửi kèm biên bản cho khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lắp đặt máy biến áp và máy biến dòng theo đúng mô hình quy định của đơn vị
- Kiểm tra vị trí lắp đặt và các thông số đo lường của máy biến áp và máy biến dòng chính xác và theo đúng tiêu chuẩn đo lường.
- Ghi kết quả vào biên bản kỹ thuật theo yêu cầu quy định
- Tổ chức lắp đặt theo đúng thời gian hai bên đã thỏa thuận trong biên bản.
- Lưu biên bản lắp đặt máy biến áp và máy biến dòng cùng với hồ sơ mua bán biến áp chính xác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Có kinh nghiệm và thành thạo trong việc kiểm tra các tiêu chí về chất lượng đo lường của máy biến áp và máy biến dòng
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các quy định về lắp đặt máy biến áp và máy biến dòng

2. Kiến thức

- Nắm vững bộ luật ngành điện và luật dân sự
- Chăm sóc khách hàng
- Văn bản, lưu trữ, xử lý văn bản
- Các kiến thức về hệ thống đo lường

IV. CÁC YÊU CẦU KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bi u m u, v n b n, gi y t liên quan trong vi c l p t máy bi n i n áp và máy bi n dòng
- Các i u lu t
- Máy tính, máy in, bút, gi y, c p ng tài li u
- D ng c o m i n n ng và an toàn i n

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Am hi u các lo i bi u m u quy nh	i chi u l nh v i m u quy nh
Ki n th c v tiêu chu n o l ng	Ki m tra, so sánh thông s c a công t v i tiêu chu n o l ng
Kh n ng quan sát, phán oán	Quan sát v trí treo máy bi n i n áp và máy bi n dòng và so sánh m c chi phí c a hai bên
Kh n ng ghi chép biên b n	Ki m tra các thông tin, thông s trên biên b n
S chính xác	Giám sát, ki m tra l i quá trình l u biên b n
S phù h p th i gian th c hi n v i th i gian quy nh	i chi u th i gian hoàn thành v i th i gian phát l nh l p t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổ chức tháo máy biến áp và máy biến dòng ở
làng

Mã số công việc: E4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tiếp nhận, kiểm tra, tháo máy biến áp và máy biến dòng, chốt:

- Tiếp nhận lệnh tháo máy biến áp và máy biến dòng
- Kiểm tra tính vận hành toàn bộ máy biến áp và máy biến dòng
- Kiểm tra vị trí tháo máy biến áp và máy biến dòng
- Lập biên bản kiểm tra và xử lý vi phạm (nếu có)
- Ghi vào biên bản tháo máy biến áp và máy biến dòng
- Lưu và gửi kèm biên bản cho khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lệnh tháo máy biến áp và máy biến dòng theo đúng quy định của
v
- Kiểm tra vị trí tháo và tính nguyên vẹn của máy biến áp và máy biến dòng
chính xác và theo đúng tiêu chuẩn ở làng.
- Lập các biên bản kiểm tra và xử lý khách hàng nếu máy biến áp và máy biến
dòng tháo không còn nguyên vẹn chính xác, y và theo đúng quy định.
- Tổ chức tháo theo đúng thời gian hai bên đã thỏa thuận trong biên bản.
- Lưu biên bản tháo máy biến áp và máy biến dòng cùng với hồ sơ mua
bán biến chính xác, y.

III. CÁC KINH NGHIỆM VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN

1. Kinh nghiệm:

- Có kinh nghiệm và thành thạo trong việc kiểm tra các tiêu chí về chất lượng ở
làng của máy biến áp và máy biến dòng
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các quy định về tháo máy biến áp và máy biến dòng

2. Kiến thức

- Nắm vững bộ luật ngành điện và luật dân sự
- Chăm sóc khách hàng
- Vận hành, lưu trữ, xử lý văn bản

- Các kỹ thuật vẽ hình học

IV. CÁC KỸ THUẬT CHI TIẾT CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, giấy tờ liên quan trong việc tháo máy bin ấn và máy bin dòng

- Các tài liệu

- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu.

- Dụng cụ an toàn và đồ dùng

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Am hiểu các loại biểu mẫu quy định	Chỉ định loại văn bản quy định
Kỹ năng quan sát, quy định về thiết bị đồ dùng	Kiểm tra, so sánh thông số máy bin ấn và máy bin dòng tháo về yêu cầu quy định
Kỹ năng vận hành, nguyên tắc thiết bị	Kiểm tra biên bản công việc và chỉ định các vị phạm của khách hàng (nếu có) về quy định hiện hành
Kỹ năng ghi chép biên bản	Kiểm tra các thông tin, thông số trên biên bản
S chính xác	Giám sát, kiểm tra lại quá trình lưu biên bản
S phù hợp thời gian thiết bị và thời gian quy định	Chỉ định thời gian hoàn thành về thời gian phát lệnh tháo

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Lập biên bản treo tháo thiết bị, hệ thống o-m

Mã số công việc: E5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các công việc lập biên bản treo tháo thiết bị, hệ thống o-m. Các bước công việc cụ thể:

- Xác định thành phần tham gia
- Tổng hợp nội dung phần treo tháo
- Ghi chép kỹ lưỡng (nếu có)
- Kế hoạch cho quá trình
- Cam kết giữa các bên liên quan
- Xác định các bên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thành phần tham gia phải đầy đủ chính xác và ứng dụng công nghệ
- Tổng hợp đầy đủ, chính xác nội dung phần treo và phần tháo thiết bị theo ứng dụng nội dung quy định.
- Các kỹ lưỡng (nếu có) của khách hàng phải được ghi chép đầy đủ
- Kế hoạch cho quá trình rõ ràng, logic và ứng dụng quy tắc.
- Thực hiện cam kết giữa các bên liên quan đầy đủ, chính xác.
- Xác định giữa các bên liên quan vào biên bản chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong tổng hợp thông tin
- Kỹ năng tổ chức
- Thành thạo về kỹ năng văn phòng
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các loại biên bản

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức
- Chiếm sóc khách hàng
- Văn phòng, lưu trữ, xử lý văn bản

- Các kỹ thuật vẽ hình thống kê

IV. CÁC TIÊU CHÍ NHẬN XÉT CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản treo, tháo thiết bị
- Các tài liệu
- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả quan sát, nhận xét	Kiểm tra thành phần tham gia, nội dung và quy trình
Kết quả ghi chép, tổng hợp	Rà soát nội dung ghi chép và nội dung quy trình, kiểm tra nội dung tổng hợp
Số chính xác	Kiểm tra tính toán và pháp lý của các văn bản
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	So sánh thời gian thực hiện công việc và thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Kiểm tra nhanh hệ thống online

Mã số công việc: E6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập kế hoạch, tổ chức kiểm tra, thay thế hệ thống online. Các bước thực hiện chi tiết:

- Lập kế hoạch kiểm tra nhanh hệ thống online
- Kiểm tra số lượng nhân viên hệ thống online
- Lập biên bản và xử lý các vi phạm (nếu có)
- Kiểm tra các thông số trên hệ thống online
- Thay thế và lắp đặt phần mềm nếu cần
- Tổng kết tình hình kiểm tra
- Chỉ định các thông số kỹ thuật hệ thống online
- Xác nhận các bên vào biên bản kiểm tra

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lắp đặt kiểm tra các hệ thống online thích hợp với từng nhóm thí điểm.
- Số lượng nhân viên hệ thống online kiểm tra nhanh
- Nhanh chóng lập biên bản xử lý các vi phạm (nếu có) theo đúng quy định
- Tổ chức kiểm tra các thông số online của thí điểm, chính xác theo lịch
- Thay thế và lắp đặt các ứng dụng thí điểm hoặc không phù hợp với tiêu chuẩn online.
- Tổng kết và kiểm tra các thông số của thí điểm theo tiêu chuẩn online
- Các bên liên quan ký vào biên bản theo đúng trình tự, đầy đủ và chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong trình bày và xử lý thông tin
- Kỹ năng tổ chức
- Có kinh nghiệm kiểm tra thí điểm online
- Thành thạo các thao tác tháo lắp
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các lỗi biên bản

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức
- Chiếm sóc khách hàng
- Văn hóa, luật, xử lý vấn đề
- Các kiến thức về hình thức tổ m, cấu trúc
- An toàn

IV. CÁC I U KI N TH CHI N CÔNG VI C

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản treo, tháo thiết bị
- Các quy định
- Nghề nghiệp, thiết bị tổ m, ampe k , vận chuyển
- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiến thức lập kế hoạch, lập biên bản	Kiểm tra kế hoạch kiểm tra thiết bị tổ m nh k và các biên bản lập trong quá trình thực hiện công việc
Khả năng xử lý vi phạm	Chỉ ra các vi phạm (nếu có) và quy định xử phạt
Hiệu suất và tiêu chuẩn năng và các thiết bị tổ m	Kiểm tra thông số các thiết bị tổ m và so sánh với quy định
Kiến thức thao tác	Quan sát quá trình thay thế, lắp đặt chi tiết
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	So sánh thời gian thực hiện công việc với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Kiểm tra thực hiện giám sát

Mã số công việc: E7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lên kế hoạch, kiểm tra thực hiện giám sát. Công việc:

- Lập kế hoạch và tiến hành yêu cầu kiểm tra thực hiện giám sát
- Kiểm tra số liệu và các hồ sơ
- Lập biên bản và xử lý các vi phạm (nếu có)
- Kiểm tra các thông số trên hồ sơ
- Thay thế và lắp đặt thiết bị nếu cần
- Thông tin tình hình kiểm tra
- Chỉ đạo các thông số kỹ thuật và hồ sơ
- Xác nhận các bên vào biên bản kiểm tra

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tiến hành yêu cầu kiểm tra thực hiện giám sát các bộ phận liên quan nhanh chóng, đầy đủ.
- Lập kế hoạch kiểm tra thực hiện giám sát
- Thực hiện kiểm tra các thông số đo lường của thiết bị chính xác theo lịch kiểm tra
- Nhanh chóng lập biên bản và xử lý các vi phạm (nếu có) theo đúng quy định
- Kiểm tra các thông số trên hồ sơ phải chính xác theo tiêu chuẩn đo lường
- Các thiết bị đo lường hoặc không phù hợp với tiêu chuẩn đo lường cần thay thế và lắp đặt
- Thông tin và kiểm tra các thông số của thiết bị phải theo tiêu chuẩn đo lường
- Các bên liên quan ký vào biên bản theo đúng trình tự, đầy đủ và chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ YÊU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong công việc và xử lý thông tin
- Kỹ năng tổ chức
- Có kinh nghiệm kiểm tra thực hiện giám sát
- Thành thạo các thao tác tháo lắp
- Giao tiếp tốt

- Thành thạo, am hiểu các loại biên bản

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức
- Chăm sóc khách hàng
- Văn thư, lưu trữ, xử lý văn bản
- Các kiến thức về hình thức tổ chức, cấu trúc tổ chức
- An toàn điện

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản treo, tháo thiết bị
- Các thiết bị
- Nghề vận hành, thiết bị đo lường, ampe kế, vôn kế
- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
K năng tiếp nhận, quan sát, lập kế hoạch, tổ chức	Kiểm tra, chỉ thị trực tiếp về các yêu cầu bổ sung liên quan
K năng kiểm tra và giám sát hiệu quả công việc	Quan sát quá trình kiểm tra thiết bị
K năng lập biên bản và xử lý vi phạm	Kiểm tra biên bản trực tiếp và chỉ thị các vi phạm xử phạt (nếu có) về quy định
Thao tác thay thế và lắp đặt thiết bị	Quan sát quá trình thay thế thiết bị và kiểm tra lại các thiết bị đã thay thế
Các bên liên quan tham gia kiểm tra	Lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Phát hiện hình thức omissions không chính xác
Mã số công việc: E8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phát hiện, làm thủ tục trình báo các sai hỏng kỹ thuật của hình thức omissions.
Các bước thực hiện chi tiết:

- Phát hiện hình thức omissions không chính xác hoặc các sai hỏng
- Báo cho kỹ thuật viên liên lạc hình thức omissions không chính xác hoặc các sai hỏng
- Lập biên bản kiểm tra sẵn sàng
- Chuyển hồ sơ cho bộ phận có trách nhiệm.
- Tiếp nhận hồ sơ báo cáo kỹ thuật ưu tiên nguyên nhân

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Sai phạm của hình thức omissions phát hiện đúng và kịp thời.
- Nhanh chóng, kịp thời báo cho kỹ thuật viên kiểm tra liên hệ hình thức omissions
- Lập biên bản kiểm tra theo đúng quy định
- Chuyển hồ sơ, kịp thời, chính xác đến các bộ phận liên quan.
- Tiếp nhận hồ sơ báo cáo kỹ thuật nguyên nhân hình thức omissions các bộ phận khác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong công việc và xử lý thông tin
- Có kinh nghiệm kiểm tra thiết bị
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các loại biên bản

2. Kỹ năng

- Kỹ năng viết chữ
- Chăm sóc khách hàng
- Văn bản, lưu trữ, xử lý văn bản
- Các kỹ năng về hình thức omissions, cut off thiết bị
- An toàn điện

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- Các bi u m u, v n b n, biên b n ki m tra
- Các i u lu t
- ng h v n n ng, thi t b o m, ampe k , vôn k
- Máy tính, máy in, bút, gi y, c p ng tài li u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Th i gian phát hi n h th ng o m sai h ng	i chi u th i gian ph n h i t khách hàng v h th ng o m h ng v i th i gian phát hi n
Kh n ng l p biên b n, h s	Ki m tra biên b n c l p, i chi u h s v i sai h ng th c t
H s c chuy n cho các b ph n liên quan nhanh chóng, y	Ki m tra h s ti p nh n t các b ph n liên quan
H s nguyên nhân h ng hóc c ti p nh n y	Ki m tra h s ti p nh n t b ph n khác v i h s chuy n sang các b ph n khác

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: X lý tình huống h th ng o m i n không chính xác
Mã số công việc: E9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Ti p nh n, x lý các tình hu ng sai s h th ng o m i n, các công vi c c th :

- Ti p nh n biên b n hi n tr ng cu h th ng o m khi không chính xác
- Ti p nh n b n báo cáo nguyên nhân gây sai s
- X lý vi ph m, tính toán b i th ng theo quy nh
- T ng h p h s báo cáo c p trên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Ti p nh n biên b n hi n tr ng và nguyên nhân h ng hóc c a thi t b o m y, chính xác, k p th i
- Tính toán b i th ng và x lý vi ph m chính xác theo quy nh hi n hành.
- T ng h p nhanh chóng báo cáo v i các n v liên quan và c p trên.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành th o trong t ng h p và x lý thông tin
- Có kinh nghi m ki m tra thi t b o l ng
- Am hi u các m c x lý vi ph m
- Giao ti p t t
- Thành th o, am hi u các lo i biên b n

2. Kiến thức

- Kiến thức v t ch c
- Ch m sóc khách hàng
- V n th , l u tr , x lý v n b n
- Các kiến thức v h th ng o m, c u t o thi t b
- Lu t ngành i n
- An toàn i n

IV. CÁC I U KIẾN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bi u m u, v n b n, biên b n ki m tra

- Các tài liệu
- Máy tính, máy in, bút, giấy, clipboard tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả tiếp nhận thông tin	Kiểm tra các văn bản nhận được từ các bên liên quan và tình trạng sai sót hàng tháng
Kết quả tính toán, xử lý vi phạm và bồi thường	Kiểm tra bảng tính toán bồi thường, chi phí xử lý vi phạm và xử lý vi phạm
Kết quả thanh lý và báo cáo	Kiểm tra lịch báo cáo và chi phí
Sự phù hợp với thị trường hiện công việc	Kiểm tra, chi phí thị trường hiện công việc và thị trường quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Xử lý tình huống mất thi t b o m

Mã số công việc: E10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Phát hiện, xử lý tình huống mất thi t b o m, các công việc cụ thể:

- Kiểm tra phát hiện mất thi t b o m
- Lập biên bản tình trạng hệ thống
- Ghi sổ các bộ phận có trách nhiệm
- Tiếp nhận hồ sơ báo cáo nguyên nhân
- Xử lý các trường hợp có vi phạm
- Lập t b o m m i

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thi t b o m b m t c phát hiện kịp thời
- Lập biên bản mất thi t b nhanh chóng, chính xác.
- Chuyển hồ sơ cho các bộ phận liên quan kịp thời.
- Tiếp nhận ý kiến báo cáo nguyên nhân, xử lý vi phạm hoặc truy thu (nếu có) theo quy định
- Lập l i thi t b úng, y , chính xác theo quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ U

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong công việc và xử lý thông tin
- Có kinh nghiệm kiểm tra thi t b o l ãng
- Am hiểu các mức xử lý vi phạm
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các loại biên bản

2. Kiến thức

- Kiến thức về tổ chức
- Chế độ sách khách hàng
- Văn bản, lưu trữ, xử lý văn bản
- Các kiến thức về hệ thống
- Luật ngành

- An toàn i n

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n, biên b n ki m tra
- Các i u lu t
- Máy tính, máy in, bút, gi y, c p ng tài li u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
K n ng quan sát, nh n bi t	Giám sát quá trình ki m tra các thi t b o m (theo l ch ho c t xu t)
K n ng l p biên b n	Ki m tra biên b n c l p
K n ng thao tác chuy n, nh n h s	Ki m tra, giám sát quá trình chuy n nh n h s v i các b ph n khác
K n ng phát hi n và x lý các tình hu ng	i chi u các tình hu ng x lý v i quy nh, ki m tra s th a mãn c a khách hàng
K n ng l p t thi t b	Ki m tra, quan sát quá trình l p l i thi t b

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Xử lý tình huống khách hàng không công nhận hình thức
o m

Mã số công việc: E11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm tra, liên hệ, phối hợp xử lý tình huống khách hàng không công nhận kết quả kiểm tra, sắp xếp hoặc thay thế hình thức o m của bên bán in theo quy định tại khoản 3 điều 25 Luật in ấn, các thành viên thực hiện:

- Liên hệ với công ty in ấn để tiến hành kiểm tra in
- Phối hợp cùng khách hàng giải quyết các vấn đề sau khi có kết quả in

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Kiểm tra in ấn theo quy định (theo yêu cầu của khách hàng)
- Phối hợp cùng khách hàng giải quyết các vấn đề liên quan sau khi kiểm tra in nhanh chóng, đúng quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Có kinh nghiệm trong việc giải quyết các yêu cầu của khách hàng
- Am hiểu các luật ngành in
- Giao tiếp tốt
- Thành thạo, am hiểu các loại biên bản

2. Kiến thức

- Chi phí khách hàng
- Vấn đề, lưu ý, xử lý vấn đề
- Các kiến thức về hình thức o m
- Luật ngành in

IV. CÁC DỤNG CỤ THIẾT YẾU CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Các tài liệu
- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng kỹ thuật thi công	Kiểm tra các bước thi công kỹ thuật
Giới quy trình khách quan, trung thực, chính xác	Kiểm tra quá trình giới quy trình, chi tiết quy trình
Kỹ năng chăm sóc khách hàng	Giao tiếp với khách hàng nhận phản hồi khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Lập báo cáo tình hình kinh doanh

Mã số công việc: E12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập báo cáo tình hình kinh doanh, các báo cáo thực hiện chi tiết:

- Tổng hợp lãi công nợ, thị trường, doanh số và trong kho
- Kiểm kê công nợ, thị trường
- Lập kế hoạch mua sắm thị trường cho phát triển mới, thay thế hàng hóa
- Báo cáo nhân viên công tác lập, quản lý kinh doanh

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tổng hợp số liệu, chi phí, thời gian sử dụng của công nợ và các thị trường khác doanh số, lưu kho, hàng hóa, hàng xin thanh lý, chính xác.
- Kiểm kê công nợ, các thị trường theo quy định của kiểm kê tài sản
- Lập kế hoạch mua sắm thị trường theo quy định và số liệu phát triển
- Lập báo cáo tổng hợp các báo cáo liên quan nhanh, đầy đủ, chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong tổng hợp số liệu, thống kê
- Lập kế hoạch
- Giao tiếp
- Kỹ năng vận hành thành thạo

2. Kiến thức

- Vận hành, tin học văn phòng, thống kê, tổng hợp
- Các kiến thức về kinh doanh
- Kiến thức về tài chính

IV. CÁC DỤNG CỤ THIẾT YẾU CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, vận bản, biên bản
- Máy tính, máy in, bút, giấy, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng tìm hiểu, kiểm kê	Kiểm tra các thông tin và kiểm kê số liệu hàng hóa trên thị trường, so sánh với bảng tìm hiểu và kiểm kê trên báo cáo
Kỹ năng lập kế hoạch mua sắm, bổ sung thị trường	Khảo sát nhu cầu sử dụng của hàng hóa trên thị trường và so sánh, chỉ ra ưu và nhược điểm của kế hoạch mua sắm thị trường
Kỹ năng lập báo cáo tìm hiểu	Kiểm tra tính khoa học và tính chính xác của báo cáo và số liệu thị trường

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Lập sổ ghi chép công tác
Mã số Công việc: F1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Lập sổ ghi chép công tác ngày, theo phân loại quy định, bao gồm 5 bộ các hồ sơ như sau:

- Kê danh sách khách hàng có trong sổ (file) theo trình tự ghi sổ và loại khách hàng;
- Chuẩn bị các sổ ghi chép công tác;
- Lập tờ (file) GCS công tác hàng ngày;
- Nhận và kiểm tra tờ (file) GCS khách hàng có thay đổi bổ sung;
- Sắp xếp sổ (file) GCS theo trình tự ghi chép (Mã hóa sổ).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Danh sách khách hàng kê kê chính xác, đầy đủ theo quy định;
- Các sổ ghi chép công tác (sổ GCS công tác hàng ngày, sổ GCS công tác khách hàng...) chuẩn bị theo quy định của EVN;
- Tờ (file) ghi chép công tác lập chính xác, đầy đủ theo quy định;
- Tờ (file) ghi chép công tác nhận và kiểm tra chính xác, đầy đủ theo quy định;
- Sổ (file) GCS sắp xếp theo trình tự ghi chép (Mã hóa sổ) chính xác, đầy đủ theo quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xử lý hồ sơ;
- Kỹ năng chỉ đạo, rà soát;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dùng

2. Kiến thức

- Kiến thức về thị trường;
- Kiến thức về vận hành;
- Kiến thức tin học văn phòng.

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút;
- Máy tính;
- Mẫu sổ GCS công tác;
- Mẫu biên bản giao nhận khách hàng bổ sung thông tin;
- Tờ lưu trữ;
- Phần mềm chuyên dùng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Danh sách khách hàng được thống kê đầy đủ, sắp xếp theo thứ tự, thuận tiện cho công việc ghi chép công tác;	Rà soát danh sách ghi chép các liệt kê đầy đủ; Quan sát thao tác thống kê danh sách
Các sổ ghi chép công tác được chuẩn hóa cho quá trình ghi chép;	Thống kê các sổ (file) GCS công tác đã chuẩn bị và so sánh với quy định đánh giá tính đầy đủ;
Tệp (file) ghi chép công tác được bố trí chính xác;	Rà soát việc ghi chép sổ (file) GCS công tác; Kiểm tra chi tiết thông tin bổ sung của khách hàng với thông tin trên tệp (file) GCS công tác;
Sổ (file) GCS được mã hóa.	Kiểm tra tính khoa học mã hóa sổ (file) GCS công tác; Quan sát trực tiếp mã hóa sổ (file) GCS.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Lập kế hoạch sản xuất
Mã số Công việc: F2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Lập kế hoạch sản xuất theo lịch trình hợp lý, bao gồm 3 bước thực hiện như sau:

- Lập kế hoạch sản xuất công suất ưu tiên;
- Lập kế hoạch GCS công suất các khách hàng (tháng);
- Lập kế hoạch GCS công suất nội bộ các khách hàng phân khu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Lập kế hoạch sản xuất công suất ưu tiên chấp theo quy định của EVN;
- Lập kế hoạch GCS công suất các khách hàng (tháng) chấp theo quy định của EVN;
- Lập kế hoạch GCS công suất các khách hàng phân khu chấp theo quy định của EVN.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập kế hoạch;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dùng.

2. Kiến thức

- Kiến thức tin học văn phòng;
- Kiến thức vận hành.

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút;
- Máy tính;
- Phần mềm chuyên dùng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Quy định kế hoạch sản xuất công suất ưu tiên theo yêu cầu;	Chỉ số kế hoạch sản xuất công suất ưu tiên nội bộ quy định của EVN;
Quy định kế hoạch GCS công suất các khách hàng công suất;	Chỉ số kế hoạch GCS công suất các khách hàng nội bộ quy định của doanh nghiệp;
Quy định kế hoạch GCS công suất các khách hàng phân khu công suất.	Chỉ số kế hoạch GCS công suất các khách hàng phân khu nội bộ quy định của doanh nghiệp.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Ghi chép công tác theo lịch
Mã số Công việc: F3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Ghi chép công tác theo lịch đã lập, bao gồm 7 bước thực hiện cơ bản:

- Thực hiện ghi chép đúng trình tự giao;
- Tạo nội dung khách hàng có thể đọc và kiểm tra trực tiếp về việc ghi chép công tác (nếu có yêu cầu);
- Kiểm tra tình trạng bên ngoài và hoạt động của hệ thống;
- Ghi chú, các chi tiết công tác;
- Gửi đáp ứng các yêu cầu của khách hàng nếu khách hàng yêu cầu;
- Nội dung công tác trong phạm vi quyền lý khách hàng, sau 21 ngày mà không ghi chép chi tiết công tác, gửi thông báo chi tiết công tác tính nh tháng trực tiếp hoặc sử dụng do khách hàng thông báo;
- Qua 2 chu kỳ ghi chép liên tục, nếu không ghi chép chi tiết công tác thì sẽ chuyển nội dung quản lý công tác.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Việc GCS công tác thực hiện đúng lịch, đúng địa điểm;
- Các quy định của EVN khách hàng có thể đọc và kiểm tra trực tiếp khi GCS công tác tuân thủ;
- Hệ thống của khách hàng có thể đọc các yêu cầu kỹ thuật, thông tin theo qui định;
- Chi tiết công tác ghi chép chính xác, rõ ràng, đầy đủ;
- Khi khách hàng có thể đọc, gửi đáp ứng chu đáo theo quy trình giao tiếp với khách hàng;
- Nội dung công tác trong phạm vi quyền lý khách hàng, sau 21 ngày mà không ghi chép chi tiết công tác, phải lập biên bản nêu rõ lý do và gửi thông báo chi tiết công tác tính nh tháng trực tiếp hoặc sử dụng do khách hàng thông báo;
- Qua 2 chu kỳ ghi chép liên tục, nếu không ghi chép chi tiết công tác, sẽ chuyển nội dung quản lý công tác theo Quy định ghi chép công tác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng các thiết bị, sổ ghi chép;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng lập văn bản;
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dùng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về thiết bị;

- Kỹ thuật vẽ nội thất;
- Kỹ thuật sơn nội thất;
- Kỹ thuật vẽ nội phòng;
- Kỹ thuật vẽ hình vẽ nội phòng.

IV. CÁC YÊU CẦU KỸ THUẬT CHI TIẾT CÔNG VIỆC

- Sổ sách, biên bản yêu cầu (mẫu biên bản giao nhận nội dung, sổ GCS, giấy thông báo...);
- Hướng dẫn công an toàn;
- Bút vẽ;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Công tác GCS công tác thực hiện theo đúng lịch trình;	Chỉ thị thực hiện GCS công tác thực hiện lịch GCS; Kiểm tra nhân viên GCS công tác có thực hiện theo lịch trình;
Công tác quan sát hình ảnh khách hàng thực hiện song song với việc GCS;	Rà soát video ghi chép hình ảnh khách hàng; Quan sát trực tiếp thao tác, sử dụng ghi chép của nhân viên GCS;
Chất lượng công tác của khách hàng ghi chính xác, rõ ràng;	Kiểm tra số liệu trên sổ GCS công tác, nếu có bất thường yêu cầu ghi trình, có biên bản đính kèm;
Kết quả giao tiếp với khách hàng tốt;	Phản hồi khách hàng hài lòng khi GCS công tác, mở công khai, minh bạch; Quan sát giao tiếp của nhân viên với khách hàng;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Rà soát chi số công tác
Mã số Công việc: F4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Rà soát chi số công tác đã ghi nhận phát hiện sai sót, bao gồm 3 bước thực hiện cụ thể:

- Xem lại trình tự ghi nhận chi số công tác;
- Xem lại trình tự phân tích chi số công tác sau khi phát hành hoá đơn;
- Phát hiện công tác có chi số bất thường, thực hiện phức tạp tra ghi chi số công tác và trình lãnh đạo.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Trình tự ghi nhận chi số công tác, không tẩy xóa, ghi đè lên chi số cũ; ghi chép ngay và viết lại sang mục bổ sung;
- Trình tự phân tích chi số công tác sau khi phát hành hoá đơn, không tẩy xóa và thực hiện sai khi có ý kiến nghị của lãnh đạo;
- Chi số công tác của khách hàng xác nhận bằng bút thường.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng xử lý giấy tờ;
- Kỹ năng rà soát, kiểm tra chi u.

2. Kiến thức

- Kiến thức về thị trường;
- Kiến thức về nhân sự.

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy bút;
- Biên bản;
- Hồ sơ lưu.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Trình độ ghi nhận mức độ công tác, không tẩy xóa, ghi rõ lên chức vụ; giữ ngang và vị trí liên lạc bổ sung;	Rà soát vì c ghi chép trên sổ GCS; Quan sát trình độ nhận làm và thao tác sách của nhân viên;
Trong trình độ khi phát hành hoá đơn, chức vụ công tác nhận làm xử lý theo quy định;	Kiểm tra thực tế chấp hành về các trình độ sách của chức vụ công tác;
Chức vụ công tác khách hàng có so sánh về các kỹ năng.	So sánh chức vụ công tác giữa các kỹ năng xác định chất lượng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý tình huống chi s công t b t th ng
Mã số Công việc: F5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

X lý tình huống chi s công t b t th ng là kiểm tra nhằm phát hiện các trường hợp chi s công t b t th ng và xử lý các tình huống chi s b t th ng, bao gồm 5 bước thực hiện như sau:

- Nhận thông tin rà soát ghi chi s công t ;
- Kiểm tra thông tin chi s công t b t th ng;
- Chuyển bộ phận phúc tra công t ;
- Tiếp nhận hồ sơ kết luận về tình trạng sai khác của công t ;
- Giám quyết truy thu, thoái hoàn hay các hình thức xử lý khác dựa theo kết quả của việc xác định nguyên nhân của sai b t th ng trong chi s của các công t .

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về GCS công t được rà soát nhanh chóng, chính xác theo quy định;
- Thông tin ghi chi s công t được kiểm tra chính xác;
- Thông tin ghi chi s công t b t th ng được chuyển cho bộ phận phúc tra công t nhanh chóng, đầy đủ ;
- Hồ sơ về tình trạng sai khác công t được tiếp nhận đầy đủ và chính xác;
- Các hình thức xử lý nguyên nhân của sai b t th ng trong chi s của các công t được thực hiện theo đúng quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng văn phòng ;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản ;
- Soạn thảo văn bản ;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản chuyên nghiệp ;
- Thành thạo áp dụng các quy định của văn bản liên quan với trường hợp thực tế .

2. Kiến thức

- Kiến thức về thị trường ;
- Kiến thức văn phòng ;
- Kiến thức pháp luật chuyên ngành ;
- Kiến thức tin học văn phòng .

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- S ghi chép;
- Biên b n;
- S ghi ch s ;
- Thiết b o i n;
- Ph n m m chuyên d ng;
- V n b n, qui nh liên quan n x lý các tr ng h p c a ch s công t .

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Thông tin ghi ch s công t c nh n và kỉ m tra y , nhanh chóng;	Rà soát, i chi u các thông tin v ch s công t t khách hàng, s ghi chép; i chi u vi c ghi chép và cung c p thông tin y , úng th i gian;
Th i gian chuy n thông tin ghi ch s công t b t th ng cho b ph n phúc tra công t ;	Xác nh n thông tin, th i gian chuy n giao cho b ph n phúc tra công t ; Quan sát tr c ti p thao tác chuy n thông tin;
Các ch s công t b t th ng c x lý theo qui nh.	Ki m tra th t c x lý các tr ng h p ch s công t b t th ng theo quy nh c a EVN. Ki m tra các biên b n x lý c l p y , theo m u quy nh.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Chuyển số ghi chép cho bộ phận tính lập hóa đơn
Mã số Công việc: F6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Chuyển số ghi chép cho bộ phận tính lập hóa đơn tín dụng, bao gồm 3 bước thực hiện chính:

- Tổng hợp các chi số ghi chép công nợ;
- Chuyển các số liệu về chi số ghi chép công nợ bán lẻ cho bộ phận tính hóa đơn tín dụng;
- Chuyển các số liệu chi số công nợ ưu tiên cho bộ phận theo dõi ưu tiên cá nhân về tính toán ưu tiên và tận thu tín dụng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các chi số công nợ cập nhật nhanh chóng, chính xác theo quy định;
- Các số liệu về chi số ghi chép công nợ bán lẻ chuyển cho bộ phận tính hóa đơn tín dụng nhanh chóng và chính xác theo quy định;
- Các số liệu về chi số ghi chép công nợ ưu tiên chuyển cho bộ phận theo dõi ưu tiên cá nhân nhanh chóng và chính xác theo quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổng hợp số liệu;
- Kỹ năng luân chuyển báo cáo đúng trình tự;
- Kỹ năng sử dụng máy tính và phần mềm thành thạo.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tình hình văn phòng;
- Kiến thức về nghiệp vụ.

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy bút, máy tính, biểu mẫu;
- Máu tính có phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Số liệu chi số công tác tính hợp chính xác;	Rà soát lịch sử tính toán (Casting);
Thời gian chuyển giao số liệu về chi số ghi của công tác bán in cho bộ phận tính toán tin in nhanh chóng, mức công tác lập hóa đơn;	Xác định thời gian chuyển số liệu cho các bộ phận liên quan;
Thời gian chuyển số liệu về chi số ghi của công tác quản lý cho bộ phận theo dõi quản lý mức nhanh chóng, giúp quá trình tính toán có hiệu quả hơn.	Xác định thời gian chuyển số liệu cho các bộ phận liên quan.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Phúc tra ghi chép công tác
Mã số Công việc: F7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Phúc tra ghi chép công tác là phúc tra nhằm phát hiện những sai phạm và hiện tượng sai phạm của bộ phận ghi chép, bao gồm 6 bước thực hiện như sau:

- Phúc tra GCS trước khi nhận các thông tin về công tác bất thường;
- Lập lịch kiểm tra thường xuyên các trình GCS (khách hàng yêu cầu hoặc công tác có chi nhánh);
- Phân duy trì lịch trình phúc tra;
- Thực hiện kiểm tra theo lịch trình;
- Báo cáo kết quả kiểm tra các trình bất thường;
- Đánh giá chất lượng GCS cuối kỳ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Việc GCS công tác phúc tra hợp lý, toàn diện;
- Lịch kiểm tra thường xuyên các trình GCS có lập hợp lý, thường xuyên;
- Lịch trình phúc tra phân duy trì nhanh chóng, minh bạch;
- Lịch trình phúc tra thực hiện kiểm tra đầy đủ, chính xác;
- Kết quả kiểm tra các trình bất thường có báo cáo ý kiến;
- Chất lượng GCS có đánh giá cuối kỳ chính xác, trung thực.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng máy tính;
- Kỹ năng giao tiếp, phân công quản lý;
- Kỹ năng sử dụng kỹ thuật;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản;
- Kỹ năng tổng hợp số liệu, phân tích số liệu

2. Kỹ năng

- Kỹ năng vận hành văn phòng;
- Kỹ năng văn thư;
- Kỹ năng viết văn bản;
- Kỹ năng vận hành kế toán.

IV. CÁC DỤNG CỤ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính;
- Lịch kiểm tra;
- Văn bản an toàn;
- Sổ tay ghi chép, bút;

- M u v n b n báo cáo.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Vi c GCS công t c phức tra m b o chính xác;	Rà soát thông tin phức tra GCS công t theo quy nh EVN;
L ch ki m tra th ng xuyên các l trình GCS m b o;	Rà soát l ch phức tra ch s công t ;
L ch trình phức tra c th c hi n chính xác;	Ki m tra th t c phức tra th c t ; Quan sát tr c ti p ng i th c hi n phức tra;
Báo cáo v k t qu ki m tra các tr ng h p b t th ng rõ ràng, y ;	Rà soát n i dung báo cáo v k t qu phức tra;
Ch t l ng GCS c ánh giá cu i k th ng xuyên.	Ki m tra, so sánh v ch s công t tr c phức tra và sau phức tra trên h s ánh giá ch t l ng GCS công t .

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Nhập chi số công tác vào hồ sơ

Mã số công việc: G1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Công việc nhập chi số công tác phát sinh trong tháng và tính toán tiền lương, các bước thực hiện công việc:

- Nhận sổ ghi chi số công tác
- Công việc nhập chi số công tác của khách hàng
- Kiểm tra chi số
- Tính tiền lương

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Nhận sổ ghi chi số công tác của các bộ phận khác chính xác, đầy đủ.
- Công việc nhập chi số công tác tháng của khách hàng chính xác, đúng thời gian quy định
- Kiểm tra lại các chi số và tính tiền lương khách hàng phù hợp theo quy định (phân môn tính tiền lương).

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong công việc nhập số liệu, tính toán
- Giao tiếp tốt
- Kỹ năng tính toán, kiểm tra tốt

2. Kiến thức

- Văn bản, tình hình văn phòng, tính toán, công việc, kế toán
- Chi mô số khách hàng

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng, máy in, bút, giấy, sổ ghi chép và tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng ghi chép công tác	Kiểm tra, chỉ thị us ghi chép công tác và sổ làm công tác khách hàng
Kỹ năng cập nhật thông tin vào hệ thống	Chỉ thị kiểm tra các chi tiết trên sổ và máy tính
Kỹ năng kiểm tra	Quan sát quá trình kiểm tra các chi tiết
Kỹ năng tính toán và sử dụng phần mềm chuyên dụng	Kiểm tra quá trình tính toán và quan sát thao tác sử dụng phần mềm chuyên dụng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Kiểm tra và rà soát bảng kê hóa đơn tín dụng

Mã số công việc: G2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập bảng kê hóa đơn tín dụng, các bước thực hiện công việc chi tiết:

- Kiểm tra mục tiêu thị trường
- Kiểm tra tình hình giá
- Kiểm tra tình hình khách hàng
- Lập danh sách khách hàng có mục tiêu thị trường
- In danh sách và báo cho bộ phận liên quan hành kiểm tra lại trước khi in hóa đơn

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các mục tiêu thị trường kiểm tra kỹ, chính xác
- Lợi ích thị trường và tình hình khách hàng kiểm tra cẩn thận, chi tiết, tỉ mỉ và chính xác
- Lập ý danh sách các khách hàng có mục tiêu thị trường
- In và gửi ý danh sách về nội dung chính xác cho bộ phận liên quan kiểm tra lại trước khi in hóa đơn tín dụng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong kiểm tra, phân loại, tổng hợp, báo cáo
- Giao tiếp tốt

2. Kỹ thuật

- Văn bản, tin học văn phòng, thống kê, tổng hợp, kế toán
- Chăm sóc khách hàng
- Kỹ thuật vận hành mua bán hàng

IV. CÁC DỤNG CỤ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính, máy in, bút, giấy, sổ ghi, clipboard tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng quan sát, kiểm tra, phân loại	Kiểm tra, rà soát liên tục thông số khách hàng, các quy trình và giá theo quy trình hiện hành
Kỹ năng lập danh sách trong các trường hợp bất thường	Chỉ số, so sánh danh sách lập với khách hàng thực tế
Kỹ năng in và ghi danh sách	Kiểm tra danh sách ghi cho các bộ phận khác

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Kiểm tra và rà soát bảng kê hóa đơn tín dụng
Mã số công việc: G3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Chỉ định, kiểm tra và in bảng kê theo quy định, các bước chi tiết:

- Truy cập file thống kê và file thống kê quy định về phần máy tính
- Gửi dữ liệu trực tiếp (nếu cần) để truy cập có sẵn
- In bảng kê phát sinh tín dụng
- Chỉ định xác nhận bảng kê thống kê quy định về bảng thống kê
- Nhập bảng kê phát sinh tín dụng trong hệ thống

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phần máy tính nhận thông số, số liệu và xử lý công việc chính xác, đầy đủ và kịp thời.
- Bảng kê phát sinh tín dụng đúng.
- Chỉ định xác nhận bảng kê chính xác
- Bảng thống kê phát sinh tín dụng trong tháng được nộp cho các bộ phận liên quan đúng quy định và đúng thời gian.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI CÔNG VIỆC

1. Kỹ năng:

- Thành thạo trong kiểm tra, phân loại, thống kê, báo cáo, thống kê.
- Thành thạo máy tính
- Giao tiếp tốt
- Kiên nhẫn và cẩn thận

2. Kiến thức

- Văn bản, tình hình vận phòng, thống kê, thống kê, kế toán,
- Chăm sóc khách hàng
- Kiến thức về hệ thống mua bán tín dụng

IV. CÁC DỤNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy, sổ ghi, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng sử dụng máy tính và phần mềm chuyên dụng	So sánh, kiểm tra chi phí file chi phí và chi phí file chi phí trên máy tính
Kỹ năng thiết kế dữ liệu phát sinh	Kiểm tra, kiểm tra chi phí thiết kế và chi phí thiết kế thực tế.
Kỹ năng quan sát, kiểm tra thông số	Kiểm tra, kiểm tra chi phí, so sánh chi phí cùng khu vực giá cả và chi phí và chi phí các thiết kế
Số chính xác	So sánh chi phí thiết kế và chi phí các thiết kế và chi phí chi phí chi phí

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: In hóa đơn tín dụng và bảng kê hóa đơn tín dụng
Mã số công việc: G4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

In hóa đơn theo các mẫu quy định cho từng loại khách hàng, chi tiết:

- In hóa đơn tín dụng GTGT và chi tiết thu tín dụng cho từng khách hàng cụ thể
- In hóa đơn tín dụng GTGT và chi tiết thu tín dụng cho từng khách hàng gia đình
- In hóa đơn tín dụng GTGT và bản chi tiết tính tín dụng cho từng công ty và khách hàng có nhu cầu công tác trong HMB
- In chi tiết sản lượng tín dụng theo từng giá
- In riêng chi số và sản lượng cho từng công ty hoặc (nếu có thay đổi)

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- In các loại hóa đơn tín dụng cho các khách hàng khác nhau theo các mẫu quy định rõ ràng.
- In chi tiết sản lượng tín dụng và tín dụng theo đúng biểu mẫu giá rõ ràng và đúng
- In riêng các chi số và sản lượng công tác hoặc chi thay (nếu có) trong kê rõ ràng, đầy đủ, đúng mẫu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI VIỆC

1. Kỹ năng:

- Thành thạo máy tính
- Giao tiếp tốt
- Am hiểu về các loại hóa đơn cho từng khách hàng

2. Kiến thức

- Văn bản, tình hình văn phòng, bảng kê, bảng kê, kế toán
- Chiếm sóc khách hàng
- Kiến thức về hình thức mua bán tín dụng và giá tín

IV. CÁC YÊU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản

- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.
- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Thao tác in các lo i b ng kê	Ki m tra, quan sát quá trình in hóa n
Kh n ng hi u bi t các lo i hóa n theo t ng ít ng	í chi u các lo i hóa n c in v ít ng lo i khách hàng c th

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Kiểm tra và phát hành hóa đơn, bảng kê
Mã số công việc: G5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Hoàn thiện nội dung trong hóa đơn phát hành, công việc chi tiết:

- Kiểm tra số lượng hóa đơn trước khi phát hành
- Làm thủ tục hủy và lập lại hóa đơn (nếu có sai, hỏng)
- Thực hiện đóng dấu hóa đơn
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng phát hành hóa đơn hàng tháng
- Giao nhận hóa đơn (ký sổ)

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Hóa đơn phát hành phải chính xác, không sai hỏng, số lượng phát ra đúng, cụ thể:

- Kiểm tra lại các thông số và số lượng hóa đơn trước khi phát hành một cách chính xác, cẩn thận.
- Làm lại các thủ tục hủy và lập lại hóa đơn nếu hỏng sai, hỏng kẹp thiếu, theo đúng quy định hiện hành.
- Thực hiện các thủ tục photocopy hóa đơn (ký, đóng dấu...) và giao cho bộ phận phát hành đúng, chính xác..

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI VIỆC

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc văn phòng, hành chính, giao nhận.
- Giao tiếp tốt
- Am hiểu về các loại hóa đơn cho từng loại khách hàng
- Am hiểu về hợp đồng mua bán nội bộ

2. Kiến thức

- Văn phòng, tin học văn phòng
- Chăm sóc khách hàng
- Kiến thức về hợp đồng mua bán nội bộ và giá trị nội bộ
- Pháp luật chuyên ngành nội bộ

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản

- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.
- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u
- Con d u, m c d u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
S l ng hóa n ph i phù h p v i th c t khách hàng	Ki m tra s l ng hóa n, i chi u v i s l ng khách hàng th c t
Hóa n s p x p chính xác, khoa h c	Ki m tra s phân lo i hóa n
Hóa n úng theo m u quy nh, các thông s ph i chính xác, không h h ng	Ki m tra l i hóa n v i b ng kê l ng i n tiêu th c a khách hàng
Giao cho b ph n phát hóa n y , chính xác	Giám sát giao hóa n cho b ph n phát hóa n

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: **Giới quy tắc sai sót và hoá đơn tín dụng**
Mã số công việc: **G6**

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Thực hiện các thủ tục xử lý các hóa đơn sai, hỏng. Các công việc cụ thể:

- Thực hiện hủy bỏ - lập lại hóa đơn (khi có sai sót hoặc hỏng)
- Thực hiện truy thu, thoái hoàn (nếu cần phải thu thêm hoặc trả lại tiền cho khách hàng)
- Ký duyệt hóa đơn hủy bỏ, lập lại
- Tổng hợp các chi phí phát sinh do sai sót và phòng Kinh doanh của Công ty in lên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các thủ tục hủy bỏ và lập lại các hóa đơn sai hỏng thực hiện theo đúng quy định.
- Các thủ tục truy thu, thoái hoàn (nếu cần) cho khách hàng theo thực hiện đúng hướng dẫn quy định, chính xác, kịp thời.
- Tổng hợp các trường hợp lập lại hóa đơn nhanh chóng, đầy đủ, chính xác và gửi về phòng Kinh doanh của in lên để xử lý

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc văn phòng, hành chính
- Giao tiếp tốt
- Am hiểu về các loại hóa đơn cho từng loại khách hàng
- Am hiểu về nghiệp vụ mua bán in

2. Kỹ thuật

- Văn phòng, tin học văn phòng
- Chăm sóc khách hàng
- Kỹ thuật nghiệp vụ mua bán in và giá in
- Pháp luật chuyên ngành in

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản, phiếu ghi trình truy thu, thoái hoàn

- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.
- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u
- Con d u, m c d u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Thao tác th c hi n th t ch y và l p l i hóa n sai, h ng	Ki m tra các b c th c hi n h y và l p l i hóa n
Thao tác th c hi n truy thu, thoái hoàn (n u có)	Ki m tra các b ng kê truy thu, thoái hoàn, i chi u v i s li u th c t
K n ng t ng h p báo cáo các tr ng h p i u ch nh	i chi u b ng t ng h p v i các tr ng h p hóa n sai h ng trong th c t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Quy tắc toán hóa đơn và việc quản thu
Mã số công việc: G7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Kiểm kê, quy tắc toán số lượng hóa đơn in, phát hành, rách, hỏng và việc quản thu, các công việc chi tiết:

- Quy tắc toán tổng số phiếu đã ký và Tổng cộng thu
- Quy tắc toán số hóa đơn đã phát hành
- Quy tắc toán số hóa đơn sai, hỏng
- Lập báo cáo tổng số lượng theo từng loại

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Quy tắc toán tổng số phiếu hóa đơn theo mức ký chính xác, đầy đủ.
- Quy tắc toán số hóa đơn đã phát hành và số hóa đơn đã sai, rách, hỏng đầy đủ, chính xác và số hóa đơn đã in và phát hành.
- Lập báo cáo tổng hợp số lượng từng loại hóa đơn đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc thủ công kê, tổng hợp, kế toán
- Giao tiếp tốt
- Tinh thần và phòng thành thạo

2. Kiến thức

- Văn bản, tinh thần và phòng, thủ công, tổng hợp, kế toán
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành liên quan

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy, sổ ghi, clipboard tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Quy tắc toán ứng, y học hóa nã in và phát hành trong tất cả các trường hợp	Kiểm tra, tích lũy hóa nã và quy tắc toán và Tổng kết thu
Báo cáo tình hình cho tổng cục, chi tiết, c. th	Quan sát và kiểm tra nội dung các mục trong báo cáo tình hình và tích lũy và chi uvis li u th c t ã quy tắc toán

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Giao, nhận hoá đơn, bảng kê hoá đơn tiếp nhận

Mã số Công việc: H1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Nhận ý hoá đơn và bảng kê tín dụng tiếp nhận, bao gồm 4 bước thực hiện như sau:

- Tiếp nhận hoá đơn giao hoá đơn cho các thu ngân viên tiếp nhận;
- Thu ngân viên nhận hoá đơn, bảng kê hoá đơn tiếp nhận;
- Kiểm tra chi số và bảng kê hoá đơn và hoá đơn tín dụng phát hành;
- Phân loại hoá đơn tín dụng theo các hình thức thu (tiền mặt, qua ngân hàng, lưu ngân,...).

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Số hoá đơn giao, có xác nhận số lượng và tổng số tiền thu ngân viên tiếp nhận;
- Thu ngân viên nhận ý hoá đơn và bảng kê theo sơ đồ ghi nhận;
- Số tiền tiếp nhận và bảng kê và hoá đơn tín dụng;
- Hoá đơn theo hình thức thu phân loại chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng vận hành kỹ thuật;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng kiểm tra số liệu trên bảng kê và hoá đơn;
- Kỹ năng phân loại thành thạo theo tiêu chí

2. Kiến thức

- Kiến thức về Hợp đồng mua bán;
- Kiến thức về vận hành;
- Kiến thức về kỹ thuật kiểm tra (chứng từ).

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hoá đơn, sổ sách giao nhận hoá đơn;
- Sơ đồ giao nhận, bút; bảng kê;
- Ghim, giấy, kẹp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Số hóa đơn do bộ phận lập hóa đơn c bàn giao cho thu ngân viên bộ phận, chính xác;	Chỉ u ghi chép trên sổ giao nhận hóa đơn: số lượng hóa đơn, số tiền, hình thức thu; Kiểm tra chứng ký giao nhận bộ ứng quy định về giao nhận chứng từ ;
Số tiền ghi a bảng kê và hóa đơn tiền in bộ phận khớp ứng;	Chỉ u số tiền trên bảng kê và hóa đơn có các tiêu thức và khớp ứng;
Hóa đơn phân loại chính xác.	Kiểm tra tính chính xác phân loại hóa đơn.
Số hóa đơn do bộ phận lập hóa đơn c bàn giao cho thu ngân viên bộ phận, chính xác;	Chỉ u ghi chép trên sổ giao nhận hóa đơn: số lượng hóa đơn, số tiền, hình thức thu; Kiểm tra chứng ký giao nhận bộ ứng quy định về giao nhận chứng từ ;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thu tiền internet quy
Mã số Công việc: H2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

- Thu tiền internet quy và lưu trữ chi tiết, bao gồm 7 bước thực hiện như sau:
- Thông báo thời gian và địa điểm thanh toán tiền internet cho khách hàng;
 - Thu tiền và trả liên 2 hóa đơn cho khách hàng;
 - Lập Biên nhận thu tiền internet trong trường hợp hóa đơn đã giao cho thu ngân viên lưu;
 - Thu tiền khách hàng và giao liên 2 Biên nhận thu tiền internet cho khách hàng;
 - Quy toán về thu ngân viên lưu và chi tiết và số tiền đã thu;
 - Đóng dấu đã thu tiền vào liên 2 hóa đơn và giao cho thu ngân viên lưu;
 - Thu ngân viên lưu trả liên 2 lại cho khách hàng và nhận lại liên 2 biên nhận thu tiền internet.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các thủ tục thanh toán internet quy được chi tiết đúng đắn, chính xác;
- Tiền internet trên hóa đơn được thu;
- Biên nhận thu tiền internet trong trường hợp hóa đơn đã giao cho thu ngân viên lưu được lập đúng mẫu 2 liên;
- Tiền internet thu theo mã khách hàng;
- Hóa đơn tiền internet và biên nhận thu tiền internet có chi tiết rõ ràng;
- Hóa đơn đã thu tiền được đóng dấu theo quy định;
- Liên 2 hóa đơn tiền internet được giao cho khách hàng theo nội dung hóa đơn.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng phân loại tiền, phân biệt tiền giả, tiền thối;
- Kỹ năng lập văn bản theo mẫu;
- Kỹ năng kiểm tra số tiền trên hóa đơn và ghi biên nhận thu tiền phù hợp;
- Kỹ năng vận phòng

2. Kiến thức

- Kiến thức tin học vận phòng;
- Kiến thức vận hành;
- Kiến thức về Kế toán internet.

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- B ng ch d n, h th ng loa phát thanh;
- Máy m ti n, máy soi ti n gi ;
- S ghi chép;
- Máy tính;
- Máy vi tính; máy in;
- M u Biên nh n thu ti n i n;
- D u ã thu ti n;
- S giao nh n, bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
K n ng giao ti p v i khách hàng t t;	Ph ng v n khách hàng v giao ti p c a nhân viên thu ngân; Quan sát tr c ti p nhân viên thu ngân.
Ti n i n trên hóa n c thu ; không có ti n gi ;	i chi u s ti n thu v i hóa n thanh toán; m b o s ti n gi c lo i tr , trách nhi m thu c v nhân viên thu ngân;
Ch ng t thu ti n c l p theo quy nh, m b o l u và chuy n cho khách hàng;	i chi u các m u ch ng t s d ng v i quy nh;
Ch ng t thu ti n (Hóa n ti n i n và biên nh n thu ti n i n) c i chi u v i nhau m b o tính chính xác;	Ki m tra i soát v i b ng kê thu ti n, t ng s ti n ph i thu, t ng s ti n ã thu;
Hóa n ã thu ti n c óng d u theo quy nh;	Ki m tra th t c óng d u ã thu ti n vào các hóa n ã thu ti n y ; Rà soát thông tin khách hàng nào ã thu ti n ph i tr l i liên hai hóa n cho khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thu tiền tín dụng
Mã số Công việc: H3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Thông báo và thu tiền tín dụng, các quan làm việc, lưu trữ chứng từ, bao gồm 8 bước chính như sau:

- Giao hóa đơn và bảng kê hóa đơn tín dụng cho thu ngân viên, người nhận để thu tiền;
- Gửi thông báo tín dụng phí trả khách hàng trong trường hợp khách hàng chưa thanh toán tín dụng;
- Hướng dẫn khách hàng thực hiện thanh toán tín dụng;
- Thu tiền và trả liên 2 hóa đơn cho khách hàng;
- rà soát và đánh dấu những khách hàng đã thu tiền vào bảng kê;
- Trong trường hợp khách hàng không trả tiền, lập giấy thông báo, không trả liên 2 cho khách hàng;
- Thu số tiền khách hàng còn nợ và trả liên 2 hóa đơn cho khách hàng;
- Trong trường hợp khách hàng không trả tiền trong thời hạn quy định, lập giấy thông báo và báo phân liên quan.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hóa đơn và bảng kê được giao theo số giao nhận;
- Thông báo tín dụng có ghi rõ thời gian, ứng tên và địa chỉ khách hàng;
- Thực hiện thanh toán tín dụng tín dụng chính xác;
- Tín dụng ghi trong hóa đơn được thu;
- Những khách hàng đã thu tiền được đánh dấu chính xác vào Bảng kê;
- Thông báo thu tiền được lập đúng quy định và khi tín dụng khách hàng không trả tiền;
- Tín dụng khách hàng ghi trong hóa đơn được thu;
- Giấy thông báo và khách hàng không trả tiền được lập đúng quy định và ứng thực tế.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết chứng từ (hóa đơn, bảng kê);
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng phân loại tín dụng, phân biệt tín dụng, tín dụng thực;
- Kỹ năng tham chiếu;
- Kỹ năng tuân thủ quy trình thu tiền (tín dụng các thông tin theo mẫu; không trả liên 2 hóa đơn khi chưa nhận tiền);
- Kỹ năng lập văn bản.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế toán tích lũy (chặng);
- Kiến thức về nợ;
- Kiến thức về sổ nợ và nợ;
- Kiến thức về tình hình nợ.

IV. CÁC I U KI NTH CHI N CÔNG VI C

- Sổ giao nhận, bút; c p;
- Bút, m u thông báo;
- Máy tính;
- Bảng kê thu tiền;
- Giấy thông báo số tiền còn lại.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hóa đơn và bảng kê các bàn giao y cho thu ngân viên lưu;	Rà soát số lượng hóa đơn, bảng kê nhận và sổ giao nhận;
Kiểm giao tiếp khách hàng khi thu tiền tại nhà m b o;	Phỏng vấn khách hàng về sự ch d n , kiểm tra giao tiếp của nhân viên thu ngân;
Tiền in ghi trong hóa đơn c thu ; không có tiền gi ;	Chỉ sử dụng tiền thu về hóa đơn thanh toán; m b o s t i n gi c lo i tr , trách nhiệm thu c v nhân viên thu ngân;
Những khách hàng đã thu tiền c li t kê và ánh d u chính xác vào Bảng kê;	Kiểm tra nh p ph n thanh toán theo t ng mã khách hàng, tránh trùng l p;
Hóa đơn (liên 2) tiền in phi tr cho khách hàng khi khách hàng thanh toán tiền in;	Rà soát thông tin khách hàng nào đã thu tiền phi tr li liên hai hóa đơn cho khách hàng;
Giấy thông báo v khách hàng không tr ti n c l p theo quy nh.	Chỉ sử dụng m u thông báo thu tiền in v i quy nh.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thu tiền qua ngân hàng
Mã số Công việc: H4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Thu tiền và chuyển tiền ngân hàng và lưu trữ chứng từ, bao gồm 11 bước chính như sau:

- Giao thông báo thanh toán tiền và bảng kê hóa đơn tiền cho thu ngân viên, gửi kèm đơn chuyển tiền;
- Gửi thông báo tiền phí trả khách hàng;
- Thu ngân viên lập UNT gửi khách hàng nộp tiền theo hình thức UNT;
- Ảnh chụp khách hàng gửi UNT vào bảng kê hóa đơn tiền;
- Chuyển UNT gửi và hóa đơn tiền cho Phòng TCKT;
- Thu ngân viên giao liên 2 hóa đơn tiền cho khách hàng và nhận séc của khách hàng;
- Lập bảng kê nộp séc, ảnh chụp vào Bảng kê hóa đơn tiền;
- Chuyển Bảng kê nộp séc và séc về Phòng TCKT;
- Phòng TCKT chuyển cho ngân hàng chuyển khoản;
- Phòng TCKT nhận Sph, Giấy báo có của ngân hàng thông báo số tiền về tài khoản;
- Phòng TCKT lập Bảng kê khách hàng trả tiền chuyển cho bộ phận thu ngân.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hóa đơn và bảng kê gửi giao theo sơ giao nhận;
- Thông báo tiền gửi gửi kịp thời, đúng tên và địa chỉ khách hàng;
- UNT gửi lập chính xác đúng mục và số tiền trên hóa đơn;
- Số hóa đơn lập UNT gửi ảnh chụp chính xác vào bảng kê hóa đơn tiền;
- Chuyển UNT gửi chuyển gửi về Phòng TCKT;
- Số tiền ghi trên séc phải phù hợp với số tiền ghi trên hóa đơn và các nội dung theo quy định của séc;
- Số hóa đơn thanh toán bảng kê gửi ảnh chụp chính xác vào bảng kê hóa đơn tiền;
- Chuyển bảng kê nộp séc và séc gửi chuyển gửi về Phòng TCKT;
- Phòng TCKT chuyển gửi chứng từ cho ngân hàng nhận;
- Phòng TCKT nhận chứng từ ngân hàng về số tiền đã thu theo Báo Có, Sph của ngân hàng;
- Phòng TCKT lập gửi khách hàng trả tiền qua ngân hàng.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THI TUYỂN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết chữ (hóa, toán, bảng kê);
- Kỹ năng tham chiếu;
- Kỹ năng tiếp nhận và xử lý thông tin; thành thạo luân chuyển công việc;

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế toán cơ bản (chức năng);
- Kiến thức về văn phòng;
- Kiến thức về kế toán doanh nghiệp và kinh doanh.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THI CẤP CÔNG VIỆC

- Sử dụng giao nhận, bút; cốp-xê;
- Bút, máy tính; máy in; máy quét;
- Bảng chữ viết thành thạo tin nhắn qua ngân hàng;

VI. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hóa đơn và bảng kê các giao dịch cho thu ngân viên;	Rà soát số lượng hóa đơn, bảng kê nhận và số giao nhận;
Thời gian gửi thông báo tín dụng cho khách hàng;	Rà soát về thời gian, thủ tục gửi thông báo tín dụng cho khách hàng;
UNT có áp dụng quy định và phù hợp số tín trên hóa đơn;	Kiểm tra thông tin có áp dụng theo mẫu UNT và nội dung thông tin trên UNT về lịch sử của khách hàng; Nội dung số tín thu qua ngân hàng về hóa đơn thanh toán bằng cách kiểm tra chứng từ ngân hàng thu tín UNT về bảng kê thu tín
Số hóa đơn số lượng UNT có tham chiếu chính xác về bảng kê;	Nội dung phần đánh dấu số hóa đơn lượng UNT trên Bảng kê về phần phân loại hình thức thu; Quan sát trực tiếp người thực hiện tham chiếu;
Bộ chứng từ UNT có chuyển cho Phòng TCKT đầy đủ, nhanh chóng;	Rà soát tính đầy đủ của bộ chứng từ UNT để bố trí thực thanh toán;
Số tín ghi trên séc về hóa đơn tín dụng nhập khẩu đúng;	Kiểm tra thông tin, nội dung số liụ trên séc mà khách hàng thanh toán; Nội dung số tín thu qua ngân hàng về hóa đơn thanh toán bằng cách kiểm tra chứng từ ngân hàng thu tín séc, về bảng kê thu tín;
Số hóa đơn có thanh toán bằng séc có tham chiếu chính xác về bảng kê;	Nội dung phần đánh dấu số hóa đơn thanh toán bằng séc trên Bảng kê về phần phân loại hình thức thu; Quan sát trực tiếp người thực hiện tham chiếu;
Bộ chứng từ bảng kê nhập séc và séc có chuyển cho Phòng TCKT đầy đủ và nhanh chóng;	Rà soát tính đầy đủ của bộ chứng từ thanh toán bằng séc để bố trí thực thanh toán;
Thời gian Phòng TCKT chuyển bộ chứng từ cho ngân hàng nhận thu;	Xác nhận thông tin chuyển bộ chứng từ qua ngân hàng; Quan sát thời gian chuyển giao;
Thời gian Phòng TCKT nhận bộ chứng từ ngân hàng về số tín đã thu theo Báo Có, Số phiếu của ngân hàng;	Xác nhận thông tin về chứng từ ngân hàng khách hàng thanh toán; Quan sát thời gian nhận thông tin từ ngân hàng;
Danh sách khách hàng đã trả tín qua ngân hàng có Phòng TCKT lập đầy đủ, theo đúng chứng từ thanh toán.	Rà soát thông tin khách hàng nào đã thu tín phí trả liên hai hóa đơn cho khách hàng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Quy tắc toán tiền thu hàng ngày
Mã số Công việc: H5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Quy tắc toán tiền thu hàng ngày là nhiệm vụ kiểm tra số tiền thu về và số tiền theo hóa đơn, bảng kê là chính xác, bao gồm 2 bước chính như sau:

- Thu ngân viên kiểm tra số hóa đơn nhận, số tiền và số tiền chưa thu về
- Bảng kê hóa đơn tiền
- Phân loại số tiền thu, công nợ các khoản tiền thu về chi về với nhau.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thu ngân viên kiểm tra, số tiền về hóa đơn đã giao cho khách hàng, hóa đơn tiền phải khớp với phần đã ghi trên Bảng kê;
- Số tiền thu về khớp ứng với số liệu trên hóa đơn, bảng kê.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tham chiếu;
- Kỹ năng tính toán;
- Kỹ năng tổ hợp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về kế toán doanh nghiệp kinh doanh;
- Kiến thức về bảng kê.

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính;
- Bút;
- Sổ ghi chép.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Thu ngân viên kiểm tra, số tiền về hóa đơn đã giao cho khách hàng, hóa đơn tiền phải khớp với phần đã tham chiếu trên Bảng kê;	Rà soát cách tham chiếu và số tiền thu về mà không có nhầm lẫn.
Số tiền thu về tính toán và tổ hợp chính xác;	Công nợ (Casting) số tiền thu về kiểm tra chính xác.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Nhập tiền vào quỹ

Mã số Công việc: H6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Nhập tiền vào quỹ là nhập số tiền mặt đã thu về quỹ và quy toán về bộ phận hóa đơn, bao gồm 3 bước chính như sau:

- Thu ngân viên nhập số tiền đã thu cho bộ phận quỹ (Phòng TCKT);
- Quy toán hóa đơn về bộ phận quản lý hóa đơn;
- Kiểm tra về Phòng TCKT về quy toán số tiền thu về và hóa đơn và chứng từ thu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thu ngân viên nhập số tiền cho bộ phận quỹ (Phòng TCKT);
- Thu ngân viên quy toán về bộ phận hóa đơn thu và chứng từ tiền về sổ theo dõi;
- Số tiền thu phải khớp với số tiền các hóa đơn và chứng từ thu.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ YÊU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập theo mẫu nhập tiền;
- Kỹ năng quy toán hóa đơn.

2. Kiến thức

- Kiến thức về Kế toán doanh nghiệp kinh doanh nội bộ.

IV. CÁC CÔNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu phiếu thu tiền;
- Bảng kê nhập tiền, bút;
- Sổ giao nhận.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Số tiền của thu ngân viên nhập mẫu báo chính xác;	Công việc liệt kê nhập (Casting);
Công tác quy toán của thu ngân viên về bộ phận hóa đơn thu và chứng từ tiền về sổ theo dõi của bộ phận kế toán;	Kiểm toán hóa đơn đã thanh toán và chứng từ thanh toán, mẫu báo không sai mã khách hàng;
Số tiền thu, số tiền các hóa đơn và chứng từ thu mẫu báo khớp ứng với nhau.	Kiểm tra về phòng TCKT về số tiền của thu ngân viên và số tiền trên sổ sách của phòng TCKT.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Chăm sóc khách hàng
Mã số Công việc: H7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Xóa nợ tín dụng của khách hàng, bao gồm 3 bước thực hiện như sau:

- Bước 1: Theo dõi các phát sinh, số tiền thu về của khách hàng;
- Bước 2: Lập danh sách khách hàng nợ tín dụng quá hạn chuyển cho bộ phận xử lý nợ;
- Bước 3: Liên hệ với khách hàng để ký hợp đồng và quản lý khách hàng nợ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Số nợ của khách hàng ghi nhận chính xác trên máy;
- Số khách hàng nợ tín dụng quá hạn liệt kê đầy đủ, chính xác;
- Số lượng khách hàng ký hợp đồng và quản lý là chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân tích số liệu theo đúng mã khách hàng và số hóa nhập vào hệ thống máy tính;
- Kỹ năng lập kế hoạch theo mã khách hàng số;
- Kỹ năng tham chiếu.

2. Kiến thức

- Kiến thức về tình hình nợ phòng;
- Kiến thức về nợ;

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính;
- Sổ sách;
- Mẫu danh sách khách hàng nợ tín dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Số nhân viên khách hàng có ghi nhận chính xác về số điện thoại và mã khách hàng;	Kiểm tra video hình ảnh chụp màn hình vào phần mềm chuyên dùng để kiểm tra chính xác mã khách hàng;
Số khách hàng nhận điện thoại qua hình thức liệt kê theo mã khách hàng, tuấn, số điện thoại;	Rà soát danh sách nhận điện thoại;
Số lượng khách hàng có biểu hiện phàn nàn và bộ phận quản lý khách hàng là khớp ứng.	Chỉ số về bộ phận quản lý hình ảnh về số lượng khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Phân loại tín dụng
Mã số Công việc: H8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Phân loại ý tính chất các khoản nợ, bao gồm 3 bước thực hiện như sau:

- Lập Bảng kê các khách hàng tín dụng;
- Phân loại các khoản nợ;
- Xuất phương án xử lý.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Danh sách khách hàng nợ thực kê đầy đủ;
- Các khoản nợ phân loại chính xác theo hình thức, nội dung;
- Phương án xử lý nợ cụ thể xuất hợp lý, hiệu quả.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng viết công tác tổng hợp;
- Kỹ năng áp dụng quy chế tài chính kế toán.
- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng.

2. Kiến thức

- Kiến thức về Kế toán doanh nghiệp kinh doanh nội bộ;

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính;
- Phần mềm chuyên dụng;
- Sổ ghi chép;
- Văn bản quy định nội bộ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Bảng kê danh sách khách hàng nợ nội bộ ý tính chất thông tin; theo mục quy định;	Rà soát danh sách khách hàng tín dụng; Quan sát trực tiếp công tác lập Bảng kê;
Các khoản nợ phân loại theo hình thức, nội dung, số tiền;	Xác nhận phân loại tín dụng chính xác;
Phương án xử lý nợ cụ thể xuất hợp lý, giúp nợ thu hồi nhanh chóng.	So sánh và lựa chọn các phương án xử lý phù hợp quy định quản lý tài chính hiện hành về chi phí thực tế, thu nhập nhanh nhất.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Thống kê và báo cáo số điện tử
Mã số Công việc: H9

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Thống kê và báo cáo số điện tử Có các khách hàng, bao gồm 8 bộ phận chính:

- Thống kê, phân loại sản phẩm, số bán, số có của khách hàng theo thời gian phát sinh;
- Chỉ số lưu trữ thống kê và phân bổ thu tiền (Phòng TCKT);
- Thống kê danh sách khách hàng có số điện tử;
- Liệt kê danh sách khách hàng có số điện tử;
- Hàng quý, chỉ số công nợ và lập biên bản xác nhận nợ về khách hàng có số điện tử;
- Hàng năm, thống kê kim ngạch số điện tử theo số sách và số hóa đơn thu và số chi;
- Lập Biên bản xác nhận công nợ (tính ngày 31/12) về khách hàng;
- Nhân viên, chỉ số, xác nhận công nợ giữa Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT, lập Báo cáo công nợ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Số tiền phát sinh, số có của khách hàng về thống kê;
- Số lưu trữ thống kê phân bổ thu của Phòng Kinh doanh khớp với số lưu trữ của Phòng TCKT;
- Số khách hàng nợ tiền về liệt kê chính xác;
- Số khách hàng chuyển tiền về liệt kê chính xác;
- Biên bản xác nhận nợ về khách hàng về lập;
- Số lưu trữ số điện tử trên số sách, chi tiết phù hợp;
- Số lưu trữ xác nhận qua Biên bản xác nhận công nợ (tính ngày 31/12) chính xác về số sách;
- Số lưu trữ công nợ giữa Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT về chi phí phù hợp.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC TIỄN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về công tác thống kê;
- Kỹ năng tham chiếu chính xác;
- Kỹ năng lập báo cáo theo mã khách hàng số điện tử;
- Kỹ năng theo dõi công nợ;
- Kỹ năng kiểm tra chéo.

- Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên dụng

2. Kiến thức

- Kiến thức về Kế toán doanh nghiệp kinh doanh nội;
- Kiến thức về vận tải;
- Kiến thức về tin học vận phòng.
- Phần mềm chuyên dụng.

IV. CÁC I U KI NTH CHI N CÔNG VI C

- Máy tính; máy vi tính;
- Sổ sách;
- Chứng từ;

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Số liệu về số phát sinh, số đăng ký khách hàng chính xác;	Rà soát số tiền phát sinh, số đăng ký khách hàng; Kiểm tra bảng kê vận dụng quy định.
Số liệu theo kê phần thu của Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT khớp ứng;	Đối chiếu, kiểm tra số tiền ghi nhận của Phòng Kinh doanh và số liệu thu của Phòng TCKT; số công nợ hai phòng; Quan sát và tham chiếu số liệu trên các bảng ghi chép.
Số tiền khách hàng nợ, chuyển nợ thanh toán kê chính xác;	Rà soát danh sách khách hàng nợ, nợ N ;
Biên bản xác nhận công nợ lập với khách hàng nợ, ứng thẩm định;	Kiểm tra việc lập Biên bản xác nhận chi công nợ có làm theo quy định quý; Quan sát việc chuyển Biên bản xác nhận chi công nợ;
Số trên sổ sách và Biên bản xác nhận chi công nợ khớp ứng;	Đối chiếu số liệu trên sổ sách với Biên bản xác nhận chi công nợ nhận; Kiểm tra việc lập Biên bản xác nhận chi công nợ có làm theo quy định 31/12 và đối chiếu số liệu trên sổ sách với Biên bản xác nhận chi công nợ nhận;
Số liệu công nợ của Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT chi công nợ khớp ứng.	Đối chiếu số liệu công nợ của Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý nợ tín dụng
Mã số Công việc: H10

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Theo dõi và xử lý các trường hợp nợ tín dụng, bao gồm 4 bước thực hiện như sau:

- Lập biểu phân tích số nợ của khách hàng;
- Báo cáo về quy định và hạch toán công nợ theo quy định;
- Tiến hành quá hạn: Khách hàng đã nhận được 3 lần thông báo và không thể trả nợ đúng hạn, thực hiện ngừng cấp tín dụng cho khách hàng;
- Tiến hành các khoản phí thu chậm nhằm thanh toán mà khách hàng khó có khả năng thanh toán tín hành xử lý theo Quy chế quản lý tài chính về các khoản phí thu.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Biểu phân tích số nợ của khách hàng cập nhật;
- Tình hình công nợ báo cáo đúng và rõ ràng minh bạch thu hồi;
- Tiến hành các khoản quá hạn xử lý theo quy định về thanh toán tín dụng;
- Các khoản nợ của các cá nhân, tổ chức không còn khả năng thanh toán được xác định chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THỰC HIỆN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về công tác tổng hợp;
- Kỹ năng phân tích;
- Kỹ năng lập báo cáo chính xác theo mẫu;
- Kỹ năng ghi chú quy định và số nợ khách hàng;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản chuyên nghiệp.

2. Kiến thức

- Kiến thức về Kế toán doanh nghiệp kinh doanh;
- Kiến thức về thống kê;
- Kiến thức về tin học văn phòng;
- Kiến thức pháp luật chuyên ngành.

IV. CÁC CÔNG CỤ KỸ THUẬT THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính;
- Mẫu báo cáo;
- Các chứng từ công nợ, thông báo;
- Văn bản chuyên nghiệp.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Biểu phân tích số lượng của khách hàng chính xác, theo quy định;	Rà soát tính đầy đủ số lượng khách hàng;
Báo cáo tình hình công việc;	Kiểm tra vị trí danh sách công việc;
Các khoản của các cá nhân, tổ chức quá hạn xác nhận chính xác và đưa ra biện pháp xử lý theo quy định.	So sánh thời hạn thông báo quá hạn và không thu nợ lùi ngày trả, thời hạn ngừng cấp tiền cho khách hàng; Kiểm tra thực tế xử lý quá hạn đúng quy định của EVN.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Lưu giữ chứng từ hóa đơn
Mã số Công việc: H11

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Lưu trữ và phân loại chứng từ kế toán, ứng dụng quy định, bao gồm 2 bộ chứng từ chi tiết:

- Phòng Kinh doanh lưu giữ chứng từ hóa đơn, chứng từ xóa nợ khách hàng;
- Phòng TCKT lưu giữ các chứng từ thu tiền mặt, ngân hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phòng Kinh doanh lưu giữ chứng từ hóa đơn, chứng từ xóa nợ khách hàng kế toán, ứng dụng quy định và khoa học;
- Phòng TCKT lưu giữ các chứng từ thu tiền mặt, ngân hàng kế toán, ứng dụng quy định và khoa học.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng sắp xếp lưu trữ.

2. Kiến thức

- Kiến thức về chứng từ.

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Túi, cặp, tủ lưu trữ.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Công việc lưu giữ chứng từ hóa đơn của Phòng Kinh doanh thuộc bộ khoa học;	Kiểm tra việc lưu giữ chứng từ ứng dụng quy định; sắp xếp khoa học; Quan sát việc lưu giữ chứng từ của nhân viên;
Công việc lưu giữ chứng từ thu tiền mặt của Phòng TCKT thuộc bộ khoa học;	Kiểm tra việc lưu giữ chứng từ ứng dụng quy định; sắp xếp khoa học; Quan sát việc lưu giữ chứng từ của nhân viên;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Dịch vụ và xử lý khiếu nại về giá cước
Mã số Công việc: H12

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Dịch vụ và xử lý khiếu nại về giá cước là dịch vụ xử lý, xử lý, xử lý khách hàng và xử lý khiếu nại về giá cước, bao gồm 4 bước thực hiện như sau:

- Nhận kiểm tra dịch vụ về Phòng TCKT về xử lý, xử lý;
- Dịch vụ xử lý khách hàng về bộ phận quản lý hợp đồng mua bán;
- Kiểm tra về bộ phận xử lý khiếu nại về khách hàng 3 lần thông báo và không thể thu hồi ngày tiếp theo;
- Thông báo bộ phận kiểm tra thực hiện thông tin cho khách hàng khi khách hàng thực hiện yêu cầu thanh toán và nộp phí thông tin.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Số lượng dịch vụ về Phòng Kinh doanh về Phòng TCKT phải khớp;
- Thông tin cần thiết về 2 bộ phận liên quan về khách hàng (quản lý HĐ MB và thu tiền) cần cung cấp;
- Khách hàng có khiếu nại quy định về xử lý thông tin theo quy định của EVN;
- Khách hàng hoàn tất thủ tục thanh toán thực hiện thủ tục tiếp nhận theo quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

1. Kỹ năng

- Kỹ năng về theo dõi công việc;
- Kỹ năng tổ chức, kiểm tra chéo giữa các bộ phận;
- Kỹ năng giao tiếp, hợp tác làm việc về các bộ phận khác.

2. Kiến thức

- Kiến thức về quản lý hợp đồng mua bán;
- Kiến thức về kế toán kinh doanh ngành điện;
- Kiến thức về xử lý khiếu nại thông tin; quy định về xử lý khiếu nại thông tin của Chính phủ.

IV. CÁC CÔNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy tính, sổ sách;
- Quy định về xử lý khiếu nại thông tin của Chính phủ

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Sử dụng Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT để kiểm tra;	Kiểm tra chéo sử dụng các phòng ban và Phòng Kinh doanh và Phòng TCKT; Quan sát công tác kiểm tra;
Các thông tin cần thiết của 2 bộ phận liên quan và khách hàng (quản lý HMB và thu tiền) để bổ sung sau khi đã kiểm tra chéo;	Kiểm tra chéo số lượng khách hàng giữa các bộ phận; Quan sát bút tích và thông tin bổ sung trên hồ sơ quản lý khách hàng
Xét nghiệm ngẫu nhiên theo quy định của EVN để kiểm tra chất lượng;	Xem xét việc tuân thủ các quy định về kiểm tra ngẫu nhiên; Kiểm tra hồ sơ quản lý và yêu cầu xử lý theo quy định;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Kiểm tra sổ đăng nhập theo kế hoạch
Mã số Công việc: II

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Chuẩn bị thực hiện công tác kiểm tra do lãnh đạo quan phê duyệt
- Thông báo cho bên kiểm tra về kế hoạch kiểm tra sổ đăng nhập
- Tổng hợp kiểm tra có sơ đồ kiểm tra các bên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Mục tiêu tuân thủ theo kế hoạch phê duyệt
- Thông báo phải có nội dung quy định rõ nội dung, địa điểm, thời gian kiểm tra và ghi chép ít nhất 7 ngày
- Các nội dung kiểm tra theo quy định tại Quyết định 31/2006/QĐ-BCN

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức, phối hợp
- Văn viết và giao tiếp
- Bố trí nhân lực hợp lý, giao công việc cụ thể cho các thành viên trong nhóm

2. Kiến thức

- Quy chế thanh kiểm tra (pháp luật chuyên ngành)
- Các văn bản pháp luật liên quan tới thanh kiểm tra nội bộ
- Kiến thức văn phòng
- Kiến thức về cách thức làm việc

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Cần có các điều kiện sau đây:

- Kế hoạch kiểm tra, danh sách thành viên
- Mẫu thông báo gửi khách hàng
- Mẫu biên bản kiểm tra
- Dụng cụ phân tích (ống ghi âm, máy in, máy ảnh, camera...)

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Khả năng thực hiện theo kế hoạch phê duyệt	Kiểm tra trình tự thực hiện các công việc theo kế hoạch
Khả năng xử lý tất cả thông báo gửi cho khách hàng	Kiểm tra mức chi tiết của thông báo, có chèn ký c a ng ì có thể m quyn
Khả năng thực hiện tất cả công việc kiểm tra	Xem xét mức tuân thủ các nội dung theo qui định tại Quy định 31/2006/QĐ-BCN

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Kiểm tra sản phẩm nhập xuất
Mã số Công việc: I2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phối hợp với các bên liên quan thực hiện kiểm tra xuất theo nhiệm vụ
- Tổng hợp kiểm tra có sẵn các bên
- Thông báo cho người có thẩm quyền trong trường hợp vượt quá thẩm quyền quy định

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Quy trình kiểm tra theo trình tự và thời gian quy định 31/2006/QĐ-BCN
- Khi tiến hành kiểm tra phải có ít nhất 2 người trở lên
- Thông báo ứng dụng thẩm quyền trong trường hợp vượt thẩm quyền

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức, phối hợp nhóm

2. Kiến thức

- Quy chế thanh kiểm tra và các văn bản pháp luật liên quan

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

thực hiện công việc cần có:

- Nội dung kiểm tra, danh sách thành viên
- Mẫu biên bản kiểm tra theo quy định hiện hành
- Dụng cụ phân tích (ống thử, máy đo, máy ảnh, camera...)
- Mẫu thông báo

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng thực hiện công việc kiểm tra theo yêu cầu	Đánh giá mức tuân thủ các nội dung theo quy định tại Quy định 31/2006/QĐ-BCN
Kỹ năng thông báo ứng dụng thẩm quyền trong trường hợp vượt thẩm quyền	Xác định ứng dụng người có thẩm quyền, thời gian chuyển

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý trình hợp vi phạm hành chính
Mã số Công việc: I3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phối hợp thực hiện công tác lập biên bản trình hợp phát hiện có vi phạm hành chính
- Lập biên bản vi phạm hành chính
- Chuyển cho bộ phận có trách nhiệm ghi ý quyết theo quy định và Báo cáo lên lãnh đạo cấp trên
- Lưu các biên bản vi phạm

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Quy trình xử lý thực hiện theo tiêu chuẩn nội quy trình 31/2006/QĐ-BCN
- Các thông tin cần chi tiết, rõ ràng; biên bản có ý kiến ký của các bên và cá nhân người làm công việc (nếu có)
- Biên bản chuyển đúng người có thẩm quyền xử lý vi phạm
- Các biên bản vi phạm lưu trữ đúng, đúng chủng loại và số lượng quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phối hợp làm việc
- Thành thạo xử lý hồ sơ

2. Kiến thức

- Pháp luật chuyên ngành
- Kiến thức văn bản

IV. CÁC NỘI DUNG KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

thực hiện công việc cần có:

- Các mẫu biên bản hiện hành theo đúng qui định và chi tiết
- Công cụ, file chuyển tài liệu
- Các biên bản xử lý vi phạm theo qui định hiện hành

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Khả năng phối hợp thực hiện trong quá trình xử lý vi phạm hành chính	Kiểm tra mức tuân thủ các nội dung theo qui định tại Quy định 31/2006/QĐ-BCN
Khả năng lập biên bản và xử lý các giấy tờ liên quan	Xem xét mức chi tiết và xác thực của biên bản; biên bản có ý kiến ký của các bên và của người làm chứng (nếu có)
Khả năng chuyển và lưu các biên bản vi phạm	Xác định ứng người có thẩm quyền, thời gian chuyển Lưu sổ bản, dấu chứng nhận và sổ thống kê quản lý

TÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý trình nghiệp vụ phát hiện có hành vi gian lận
Mã số Công việc: I4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Kiểm tra phát hiện có hành vi gian lận
- Lập biên bản kiểm tra sẵn sàng in theo mẫu quy định (biên bản kiểm tra và biên bản vi phạm hành chính - vì gian lận là hành vi vi phạm hành chính theo quy định tại Nghị định 74/2003/NĐ-CP)
- Mô tả hành vi gian lận và các thông số liên quan tới việc tính toán xử lý vi phạm sẵn sàng in
- Tạm giữ các phương tiện dùng gian lận, niêm phong (nếu cần)
- Thông báo bên bán gian lận gian lận
- Lưu các biên bản vi phạm

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Quy trình xử lý thực hiện theo tiêu chuẩn tại Quy định 31/2006/QĐ-BCN
- Các biên bản cần ghi rõ các thông tin, có chữ ký của các bên và camera ghi hình làm chứng (nếu có)
- Trình tự vi phạm mô tả chính xác, chi tiết, có các chứng cứ xác đáng
- Các chứng cứ cần thu giữ, niêm phong cẩn thận
- Lưu bản gian lận kèm thông báo nhanh và chính xác
- Các biên bản và giấy tờ cần lưu trữ, dự trữ nguyên vẹn và ảnh hưởng tới quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Quan sát, nhận xét, đánh giá, phân tích
- Thành thạo xử lý hồ sơ, công văn giấy tờ

2. Kiến thức

- Quy định 31/2006/QĐ-BCN về xử lý vi phạm sẵn sàng in
- Kiến thức về pháp luật chuyên ngành (luật in ấn, luật dân sự ...)
- Xử lý giấy tờ, văn bản

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

thực hiện công việc, cần có:

- Các trang thiết bị kiểm tra
- Các mẫu biên bản theo đúng quy định
- Giấy vẽ, máy in, máy quay, dụng cụ niêm phong
- Mẫu thông báo gian lận

- Các biên bản xử lý vi phạm

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Khả năng thực hiện công việc kiểm tra theo yêu cầu	Kiểm tra mức tuân thủ các nội dung theo qui định tại Quy định 31/2006/QĐ-BCN
Khả năng lập biên bản	Kiểm tra các biên bản, cần ghi rõ các thông tin, có ý kiến ký của các bên và của nhà quản lý làm chứng (nếu có)
Khả năng mô tả đúng thực trạng tình huống vi phạm	Đánh giá mức chính xác và chi tiết về tình trạng vi phạm, ý kiến của các xác đáng
Khả năng xử lý chính xác và thông báo xử lý	Kiểm tra xem các chính sách có đúng luật lệ hay, niêm phong cần thận trọng không Kiểm tra thời gian thông báo và thông báo đúng cách
Khả năng lưu và xử lý các biên bản vi phạm	Xem xét công tác lưu biên bản và ghi ý kiến: lưu trữ, điều chỉnh nội dung và cách thức quản lý

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tính toán mức bồi thường
Mã số Công việc: I5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Xác định hình thức vi phạm sản phẩm
- Tính toán tỉ lệ bồi thường do vi phạm gây ra
- Lập biên bản thoả thuận với khách hàng về tỉ lệ bồi thường và phần trăm hoa hồng
- Chuyển bộ phận có trách nhiệm thực thi

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hình thức vi phạm được xác định chính xác
- Mức bồi thường được xác định chính xác theo quy định (Quy định 31/2006/QĐ-BCN và các tài liệu liên quan khác)
- Hợp lệ, ghi ý thức chuyển ứng bộ phận thực hiện

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, xác định vấn đề
- Kỹ năng tính toán
- Xử lý hồ sơ tài liệu và công tác văn phòng

2. Kiến thức

- Kiến thức về hệ thống thông tin
- Kiến thức về pháp luật, Quy định 31/2006/QĐ-BCN
- Kiến thức về các quy định của EVN, Bộ Công Thương
- Kiến thức về văn phòng

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy bút, máy tính
- Biên bản truy thu, thoả thuận
- Các mẫu biên bản liên quan

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả xác định hình thức vi phạm	Đánh giá chủ yếu xác định hành vi xác định
Kết quả tính toán lỗi nghiệp vụ	Đánh giá chính xác của nghiệp vụ (c xác định theo Quy định 31/2006/QĐ-BCN và các tài liệu liên quan khác)
Kết quả xử lý hồ sơ vi phạm	Xác định đúng bản chất chuyển đổi nghiệp vụ, thời gian chuyển đổi

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý trình hợp bên bán i n không m b o ch t
l ợng

Mã số Công việc: I6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Lập biên bản vi phạm
- Xác định các thí thức a bên mua i n
- Trình nh t m c b i th ợng thí thức i cho khách hàng
- Trình hành b i th ợng thí thức i cho khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Biên bản vi phạm c l p theo tiêu chuẩn t i Quy t ờnh 31/2006/Q -BCN
- Trình thí thức a bên mua i n c tính toán chính xác đ a trên các qui ờnh
- Nhanh, chính xác trong vi c b i th ợng cho khách hàng

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THI TỰ U

1. Kỹ năng

- Kỹ năng tính toán
- Phân p làm vi c
- Thành th o x lý h ợc
- Kỹ năng th ợng l ợng v i khách hàng

2. Kiến thức

- Pháp lu t chuyên ngành (lu t i n l c, lu t dân s ...)
- Quy t ờnh 31/2006/Q -BCN v x lý vi phạm trong mua bán i n
- Kỹ năng v n th
- Kỹ năng giao ti p khách hàng

IV. CÁC YÊU CẦU KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các m u biên bản và ch đ n hi n hành v x lý vi phạm trong mua bán i n
- Thí thức tính toán và l u thông tin
- Các biên bản xác nh b i th ợng khách hàng

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng lập biên bản vi phạm	Kiểm tra xác thực của biên bản vi phạm (theo tiêu chuẩn Tỉ Quy định 31/2006/QĐ-BCN)
Kỹ năng tính toán lãi ng thi th i c a bên mua i n	Đánh giá mức chính xác của giá trị b i th ng
Khả năng xử lý nhanh, chính xác trong việc b i th ng cho khách hàng	Kiểm tra thời gian xử lý b i th ng và tham khảo ý kiến của khách hàng c b i th ng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Kiểm tra phát hiện các vấn đề sai sót về hình thức
mìn n g

Mã số Công việc: I7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phát hiện các vấn đề về hình thức mìn n g
- Xử lý các vấn đề sai phạm hình thức mìn n g theo các nội dung từng
ng trong nhiệm vụ Quản lý hình thức mìn n g

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các sai sót về hình thức mìn n g được phát hiện chính xác
- Các sai phạm về hình thức mìn n g được xử lý theo các tiêu chuẩn quy định
hình thức mìn n g

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Phân tích, đánh giá chính xác các thiết bị mìn n g

2. Kiến thức

- Kiến thức về thiết bị mìn n g

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Mẫu biên bản kiểm tra
- Dụng cụ phân tích (ống hút, Ampe kìm, ...)

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng phát hiện các sai sót về hình thức mìn n g	Phát hiện chính xác các sai sót thông dụng, và các lỗi sai sót khác

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

**Tên Công việc: Kiểm tra phát hiện hành vi vi phạm hợp đồng mua bán
điện**

Mã số Công việc: I8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Phát hiện các sai phạm hợp đồng mua bán điện trong quá trình kiểm tra
- Xác định các hình thức vi phạm hợp đồng
- Lập biên bản làm việc xác định mức độ sai phạm
- Tho thu nợ về thanh toán các khoản tiền bị thiếu, tiền phạt vi phạm đã cam kết trong hợp đồng
- Trình cấp thẩm quyền xem xét
- Chuyển hồ sơ xử phạt Hộ kinh doanh cá thể Hộ kinh doanh xử lý vi phạm của Sở Công Thương (nếu đã có tho thu nợ trong hợp đồng) gửi quy tắc khi hai bên không thỏa thuận được
- Chuyển hồ sơ xử phạt hành chính cho cấp có thẩm quyền xử phạt hành chính
- Lập hồ sơ khiếu nại tại Tòa án hoặc cơ quan Trọng tài (nếu không tho thu nợ hoặc không chấp thu khoản tiền của Hộ kinh doanh xử lý vi phạm Sở Công Thương)

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hợp đồng được xem xét toàn diện chi tiết các phần có thể có sai phạm
- Xác định chính xác các hình thức vi phạm
- Các biên bản rõ ràng, chặt chẽ theo đúng qui định
- Thực hiện nhanh chóng, kịp thời, chính xác
- Hiệu suất và có tính pháp lý chặt chẽ

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xem xét đánh giá tầm các chi tiết của hợp đồng
- Phân tích các vấn đề vi phạm hợp đồng mua bán điện
- Thành thạo, hiểu biết rõ các sai phạm của Hộ kinh doanh
- Kỹ năng lập biên bản, tổ chức, kiểm tra, thống kê
- Hiểu rõ về pháp luật và các qui định xử lý vi phạm hành chính

2. Kiến thức

- Kiến thức về hợp đồng, kiến thức về qui định xử lý sai phạm hợp đồng
- Kiến thức về pháp luật
- Kiến thức liên quan đến pháp luật và qui định xử phạt hành chính
- Quy định 31/2006/QĐ-BCN về xử lý sai phạm trong sản phẩm điện

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- C n có m t s trang b nh gi y, bút, máy tính
- H s H MB , các ph l c kèm theo, các qui nh, pháp ch có liên quan
- Các quy t nh, thông t h ng d n, các thi t b ph c v ki m tra, m u biên b n
- Quy nh, ch tài hành chính liên quan
- V n b n, gi y t x lý hành chính, h s pháp qui

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Ký n ng xem xét ánh giá h p ng	Kh n ng xem xét h p ng c và phát hi n các ph n có th có sai ph m
K n ng xác nh các v n v h p ng	Xem xét tính chính xác trong xác nh các lo i sai ph m có th x y ra v i h p ng
K n ng l p biên b n	Ki m tra kh n ng l p biên b n nhanh chính xác theo yêu c u
K n ng tho thu n v thanh toán b i th ng	Ki m tra kh n ng àm phán và tho thu n v i khách hàng
K n ng x lý h s c n chuy n	Xác nh úng n i c n chuy n h s theo n i dung sai ph m; chuy n nhanh và chính xác
L p h s kh i ki n	ánh giá kh n ng l p h s theo úng các qui nh c a pháp lu t

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Áp giá niêm yết khách hàng mới
Mã số Công việc: K1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Áp giá niêm yết khách hàng mới là xác định chính xác mức giá sử dụng của khách hàng mới áp giá, bao gồm 3 bước thực hiện như sau:

- Kiểm tra mức giá sử dụng của khách hàng khi khảo sát thị trường phẩm;
- Soạn và gửi thông báo cho khách hàng niêm yết khách hàng sử dụng trong 02 mức giá trên;
- Thông báo cho bộ phận phụ trách thực hiện áp giá.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Mức giá sử dụng được phân loại chính xác và đầy đủ;
- Niêm yết khách hàng sử dụng trong 02 mức giá trên được soạn và gửi thông báo chính xác và đúng hạn;
- Bộ phận phụ trách được thông báo nhanh, chính xác thực hiện áp giá.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng phân loại;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản;
- Kỹ năng sử dụng máy tính, phần mềm.

2. Kiến thức

- Kiến thức về Pháp luật chuyên ngành;
- Kiến thức về Tin học văn phòng;
- Kiến thức về nhân sự.

IV. CÁC YÊU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Máy vi tính và phần mềm chuyên dụng;
- Mẫu thông báo;
- Phong bì thư.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Mức độ sẵn sàng tiếp nhận phân loại theo quy định;	Chỉ số mức độ sẵn sàng chính xác trên hồ sơ và file quản lý khách hàng;
Thông báo công bố cho khách hàng sẵn sàng tiếp nhận 02 mức độ tăng;	Xác nhận Thông báo đã gửi tay khách hàng và khách hàng sẵn sàng tiếp nhận 02 mức độ tăng;
Thời gian chuyển thông tin áp giá cho bộ phận phụ trách thực hiện áp giá nhanh và chính xác.	Xác nhận tiến độ thực hiện áp giá và khách hàng hài lòng.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Kiểm tra áp giá i n i v i khách hàng ang s d ng i n

Mã số Công việc: K2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Kiểm tra áp giá i n i v i khách hàng ang s d ng i n là xác định chính xác mức ích s d ng i n của khách hàng ang s d ng áp giá t nh ng thông tin của các bộ phận liên quan, bao gồm 7 bộ phận chính như sau:

- Nhân viên thông tin nhân viên ghi chép công việc khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n;
- Nhân viên thông tin nhân viên thu ngân và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n;
- Nhân viên thông tin bộ phận quản lý khách hàng và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n;
- Nhân viên thông tin nhân viên tiếp khách hàng và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n;
- Nhân viên thông tin thay đổi mức ích s d ng i n tại khách hàng;
- Lập danh sách các khách hàng nghi ngờ kiểm tra áp giá i n;
- Kiểm tra mức ích s d ng i n thực tế của khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin nhân viên ghi chép công việc khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n chính xác, đầy đủ;
- Thông tin nhân viên thu ngân và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n chính xác, đầy đủ;
- Thông tin bộ phận quản lý khách hàng và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n chính xác, đầy đủ;
- Thông tin nhân viên tiếp khách hàng và khách hàng có thay đổi mức ích s d ng i n chính xác, đầy đủ;
- Thông tin thay đổi mức ích s d ng i n tại khách hàng chính xác, đầy đủ;
- Danh sách khách hàng nghi ngờ kiểm tra áp giá i n lập chính xác, đầy đủ;
- Mức ích s d ng i n thực tế của khách hàng thể hiện kiểm tra mức cách đầy đủ.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng máy tính;
- Kỹ năng viết áp giá i n;

- Kiểm soát danh sách khách hàng.

2. Kiến thức

- Kiến thức tình hình vận phòng;
- Kiến thức vận hành;
- Kiến thức về chính sách giá Chính phủ quy định (pháp luật chuyên ngành).

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Máy vi tính;
- Phần mềm chuyên dụng;
- Mẫu bảng kê kiểm tra.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Thông tin về khách hàng có thay đổi mức độ chính xác, đầy đủ các bộ phận liên quan (khách hàng, nhân viên thu ngân, quản lý khách hàng, vận phòng);	Chỉ số danh sách khách hàng kiểm tra áp giá trị và thông tin thu thập;
Danh sách khách hàng kiểm tra áp giá trị lập theo quy định;	Kiểm tra tính chính xác danh sách khách hàng; Quan sát trực tiếp bản danh sách khách hàng kiểm tra áp giá trị;
Công việc kiểm tra mức độ chính xác theo quy định.	Xem xét việc chấp hành thủ tục kiểm tra mức độ chính xác.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Lập biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ (đối với khách hàng mua lẻ ngoài mạng xã hội)

Mã số Công việc: K3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Lập biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ cho khách hàng sau khi kiểm tra, bao gồm 5 bước chính như sau:

- Kiểm tra, chỉ u thông tin trong HMB và mức độ sử dụng và trả giá bán lẻ;
- Kiểm tra và tính toán lại ngân sách tiêu thụ thực tế của khách hàng;
- Xác nhận thời điểm khách hàng thay đổi mức độ sử dụng;
- Lập Biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ (02 bản);
- Ký Biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin trong HMB và mức độ sử dụng và trả giá bán lẻ kiểm tra, chỉ u chính xác, toàn diện;
- Lại ngân sách tiêu thụ thực tế của khách hàng rõ ràng và tính toán chính xác;
- Thời điểm khách hàng thay đổi mức độ sử dụng được xác nhận chính xác;
- Biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ có đầy đủ quy định;
- Biên bản thanh toán và trả giá bán lẻ có ký duyệt thẩm quyền.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng đọc và hiểu rõ về các điều khoản trong hợp đồng;
- Kỹ năng tính toán, rõ ràng ngân sách tiêu thụ;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản.

2. Kiến thức

- Kiến thức về hợp đồng mua bán lẻ;
- Kiến thức về thị trường;
- Kiến thức về nhân sự.

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Hợp đồng;
- Sổ ghi chép;
- Đơn giao hàng;

- Máy tính;
- Máy tính;
- Bút.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Thông tin về mức độ sẵn sàng và tính áp dụng của các kỹ thuật chính xác, minh bạch;	Rà soát cách xác minh thông tin chính xác;
Số liệu về lượng tiêu thụ của khách hàng và tính toán chính xác;	Tính toán số liệu lượng tiêu thụ của khách hàng;
Thời gian khách hàng thay đổi mức độ sẵn sàng xác minh;	Rà soát thời gian khách hàng thay đổi mức độ sẵn sàng theo các nguồn thông tin khác nhau (phỏng vấn, ghi chép,..)
Biên bản thu nhận và tính giá bán của các sản phẩm, thông tin;	Kiểm tra mẫu biên bản thu nhận và tính giá bán có áp dụng quy định;

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: X lý vi phạm giá bán lẻ
Mã số Công việc: K4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

X lý và truy thu tiền chênh lệch giá theo biên bản thoả thuận về giá bán lẻ, bao gồm 4 bước chính:

- Lập Bản tính truy thu chênh lệch giá bán lẻ (02 bản) (Lưu ý 2 trường hợp: bên bán áp giá sai và bên mua sai giá);
- Viếng hỏi khách hàng thanh toán tiền chênh lệch truy thu giá bán lẻ;
- Chuyển viếng sang bộ phận tài chính kế toán;
- Thông báo viếng khách hàng trì hoãn thanh toán sau những lần yêu cầu lần.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Bản tính truy thu chênh lệch giá bán lẻ lập chính xác, ứng dụng quy định;
- Viếng hỏi khách hàng thanh toán tiền chênh lệch truy thu giá bán lẻ lập chính xác, ứng dụng quy định;
- Viếng chuyển sang bộ phận tài chính kế toán nhanh, chính xác;
- Viếng khách hàng trì hoãn thanh toán sau những lần yêu cầu lần theo quy định.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng máy tính;
- Kỹ năng soạn thảo văn bản;
- Nhận xét quy định về thực tế thông tin.

2. Kiến thức

- Kiến thức tin học văn phòng;
- Kiến thức văn thư;
- Kiến thức pháp luật chuyên ngành.

IV. CÁC DỤNG CỤ THIẾT YẾU

- Máy tính;
- Máy tính;
- Phần mềm chuyên dụng;

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Bản tính truy thu chênh lệch giá bán in công dụng mua quy định, nội dung;	Xem xét Bản tính truy thu chênh lệch giá bán in công dụng mua quy định;
Phiếu khách hàng thanh toán tiền chênh lệch truy thu giá bán in công và chuyển cho Phòng TCKT theo quy định;	Kiểm tra phiếu khách hàng có công dụng mua quy định; Xác nhận thời gian chuyển phiếu khách hàng cho bộ phận TCKT;
Thống kê công nợ cấp dưỡng tại khách hàng trì hoãn thanh toán sau những lần yêu cầu nhân viên kinh doanh.	Kiểm tra thực hiện thống kê công nợ cấp dưỡng tại quy định.

TÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Cập nhật hồ sơ áp giá vào hồ sơ mua bán in
Mã số Công việc: K5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

Cập nhật ý kiến thông tin vào hồ sơ của khách hàng kiểm tra áp giá in, bao gồm 7 bước chính như sau:

- Tiếp nhận hồ sơ hàng ngày của nhân viên kiểm tra áp giá in;
- Tiếp nhận ý kiến hồ sơ sau khi kiểm tra áp giá của từng khách hàng;
- Trình cập nhật ký duyệt;
- Giao Biên bản thanh toán tiền giá in và bản tính truy thu chênh lệch giá bán in cho bộ phận quản lý hàng;
- Giao Biên bản thanh toán tiền giá in (copy) cho bộ phận quản lý in ấn hành cập nhật thông tin về giá bán in;
- Vào sổ theo dõi kiểm tra áp giá in và sổ quản lý biên bản thanh toán tiền giá bán in;
- Lưu trữ hồ sơ gốc về kiểm tra áp giá in theo từng mã khách hàng.

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Hồ sơ của nhân viên kiểm tra áp giá in cập nhật hàng ngày;
- Bổ sung hồ sơ sau khi kiểm tra áp giá của từng khách hàng cập nhật hàng ngày;
- Hồ sơ áp giá cập nhật ký duyệt đúng thẩm quyền, nhanh;
- Biên bản thanh toán tiền giá in và bản tính truy thu chênh lệch giá bán in cập nhật giao nhanh, ý kiến cho bộ phận quản lý hàng;
- Biên bản thanh toán tiền giá in cập nhật giao nhanh, ý kiến cho bộ phận quản lý in ấn hành cập nhật thông tin về giá bán in;
- Sổ theo dõi kiểm tra áp giá in và sổ quản lý biên bản thanh toán tiền giá bán in cập nhật ghi chép chính xác, đúng quy định, đúng mã số khách hàng;
- Hồ sơ gốc về kiểm tra áp giá in theo từng mã khách hàng cập nhật lưu trữ chính xác, cẩn thận, đúng cách.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng sử dụng phòng;
- Kỹ năng giao tiếp;
- Kỹ năng văn phòng;
- Kỹ năng máy tính;
- Kỹ năng phân loại và lưu trữ hồ sơ.

2. Kiến thức

- Kiến thức về Tình hình vận phòng;
- Kiến thức về vận chuyển lưu trữ.

IV. CÁC I U K I N T H C H I N C Ô N G V I C

- Công thức;
- Mẫu Biên bản;
- Mẫu số;
- Máy tính;
- Phần mềm chuyên dụng.

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Hệ số áp giá vận chuyển hàng hóa;	Kiểm tra tỷ lệ hàng hóa có ý theo quy định;
Chỉ số đánh giá khách hàng vận chuyển hàng hóa sau khi kiểm tra áp giá;	Kiểm tra tỷ lệ hàng hóa có ý theo quy định; Quan sát trực tiếp quá trình vận chuyển hàng hóa;
Thời gian bàn giao Biên bản thanh toán giá vận chuyển và bản tính truy thu chênh lệch giá bán vận chuyển cho bộ phận quản lý hàng hóa;	Xác định về thời gian giao Biên bản thanh toán giá bán vận chuyển;
Thời gian bàn giao Biên bản thanh toán giá vận chuyển cho bộ phận quản lý điều hành công nghệ thông tin và giá bán vận chuyển;	Xác định về thời gian giao Biên bản thanh toán giá bán vận chuyển;
Sự theo dõi kiểm tra áp giá vận chuyển và sự quản lý biên bản thanh toán giá bán vận chuyển ghi chép chính xác, đúng quy định;	Chỉ số tính chính xác ghi sổ theo mã khách hàng;
Cách thức lưu trữ hồ sơ vận chuyển kiểm tra áp giá vận chuyển môn khoa học, chính xác	Kiểm tra cách lưu trữ hồ sơ, đánh giá sự ngăn nắp, khoa học.

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tiếp nhận thông tin khách hàng
Mã số Công việc: L1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tiếp nhận thông tin phản hồi từ các giao dịch
- Nhận thông tin phản hồi qua thư / điện thoại / web
- Nhận thông tin qua tổng đài hotline

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Nhân viên có mặt đúng giờ hành chính, ứng xử; có các thông tin phản hồi đầy đủ, chính xác
- Các thông tin phản hồi chính xác
- Nhân viên nhắc máy kịp thời, trả lời đúng nội dung

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Giao tiếp khách hàng
- Xử lý thông tin
- Giao tiếp qua điện thoại

2. Kỹ thuật

- Giao tiếp khách hàng
- Nhận thông tin qua giao tiếp trực tiếp
- Nhận thông tin qua điện thoại

IV. CÁC DỤNG CỤ KỸ THUẬT THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phòng tiếp khách và các trang bị cần thiết
- Giấy, bút, máy tính
- Điện thoại (tổng đài)
- Các biểu mẫu, sổ ghi nhận thông tin

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Nhân viên có mặt đúng giờ hành chính, ứng xử; có các thông tin phản hồi đầy đủ, chính xác	Kiểm tra mức tuân thủ thời gian làm việc
Kỹ năng lý giải thông tin phản hồi	Đánh giá kỹ năng tiếp nhận thông tin phản hồi đầy đủ, chính xác
Kỹ năng trả lời qua điện thoại	Đánh giá việc trả lời khách hàng của nhân viên (nhắc máy kịp thời, trả lời đúng nội dung)

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: **Xử lý thông tin phản hồi**
Mã số Công việc: **L2**

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tiếp nhận các thông tin yêu cầu của khách hàng mua sắm
- Xử lý thông tin (thông tin dùng in, lịch sử, hồ sơ)
- Trả lời khách hàng theo yêu cầu
- Cập nhật kết quả trả lời
- Hỗ trợ khách hàng
- Phân loại phản hồi
- Xuất ý kiến trình lãnh đạo quy trình

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các thông tin phản hồi được lưu trữ trong hệ thống
- Nhanh, thông tin chính xác
- Khách hàng hài lòng
- Lãnh đạo có thông tin kịp thời

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Tìm kiếm và xử lý thông tin
- Giao tiếp khách hàng
- Văn phòng

2. Kiến thức

- Kiến thức văn phòng
- Kiến thức về giao tiếp
- Kiến thức về xử lý thông tin

IV. CÁC DỤNG CỤ KỸ THUẬT HIỆN CÔNG VIỆC

thực hiện công việc cần có:

- Sản phẩm, giấy, bút, máy tính
- Dữ liệu thông tin tra cứu (sổ, cơ sở dữ liệu máy tính)
- Phong bì, giấy in trả lời
- Hồ sơ / tệp trình duyệt

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng nhận và lưu thông tin phân tích	ánh giá mức chi tiết, ý nghĩa, chính xác của thông tin phân tích và lưu trong sổ tay phân tích
Kỹ năng xử lý thông tin	Kiểm tra thời gian xử lý thông tin và nội dung trả lời
Kỹ năng phân loại phân tích	ánh giá khả năng phân loại chính xác các loại phân tích
Kỹ năng xử lý kỹ năng xử lý	Xem xét tính hợp lý của các ý kiến xử lý

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Trách nhiệm khách hàng

Mã số Công việc: L3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Nhận thông tin từ nội bộ phân thị trường
- Trách nhiệm khách hàng qua các kênh khác nhau (Trực tiếp quan, th, internet)
- Lưu trữ
- Lập báo cáo thu thập thông tin

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin phân phối khách hàng được chuyển từ nội bộ phân thị trường
- Khách hàng nhận được trợ giúp, khắc phục qua các kênh giao tiếp thích hợp
- Phân phối và trách nhiệm cuối vào hệ thống
- Báo cáo về thông tin phân phối được chuẩn bị

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Xử lý thông tin
- Xử lý hồ sơ
- Lập báo cáo

2. Kiến thức

- Kiến thức vận hành
- Kiến thức về giao tiếp
- Kiến thức về tình hình vận phòng

IV. CÁC CÔNG VIỆC KIẾN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Sản phẩm nhận
- Thuyết trình, internet, phương tiện tiếp khách hàng ...
- Hồ sơ lưu
- Mẫu báo cáo

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng nhận thông tin nhanh	ánh giá khả năng tiếp nhận thông tin nhanh, đầy đủ, chính xác
Kỹ năng xử lý chuyển thông tin nhanh cho khách hàng	ánh giá khả năng trả lời khách hàng đầy đủ và kịp thời qua các kênh giao tiếp
Kỹ năng lưu giữ nhanh	ánh giá mức độ chi tiết, chính xác và đầy đủ của thông tin ghi nhớ
Khả năng lập báo cáo về thông tin nhanh	Kiểm tra nội dung các báo cáo: báo cáo đầy đủ; thời gian/ thời điểm báo cáo phù hợp

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: **Ánh giá kết quả ghi quy tụ yêu cầu khách hàng theo tháng**

Mã số Công việc: **L4**

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Kiểm tra số tiếp nhận ghi quy tụ yêu cầu khách hàng
- Tổng hợp các kết quả ghi quy tụ yêu cầu khách hàng
- Phân tích, ánh giá kết quả ghi quy tụ yêu cầu khách hàng
- Phân tích nguyên nhân chưa ghi quy tụ các yêu cầu còn tồn đọng
- Lập kế hoạch ghi quy tụ tồn đọng trong tháng sau

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin về việc ghi quy tụ yêu cầu được chuẩn bị
- Mục và chất lượng ghi quy tụ yêu cầu khách hàng phân hệ được tổng hợp
- Các nguyên nhân của các yêu cầu chưa ghi quy tụ được xác định
- Kế hoạch ghi quy tụ yêu cầu khách hàng cho thời gian tiếp theo được xuất

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ LỰC

1. Kỹ năng

- Xem xét, kiểm tra thông tin
- Phân tích, tổng hợp thông tin
- Lập kế hoạch

2. Kỹ thuật

- Kỹ thuật vận hành
- Thu thập thông tin
- Thành kê

IV. CÁC DỤNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Số tiếp nhận ghi quy tụ yêu cầu khách hàng
- Thông tin về các yêu cầu khách hàng
- Giấy bút, máy tính

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kiểm tra thu thập và xử lý các thông tin ghi ý quy tắc phân tích	Kiểm tra khả năng mở rộng nội dung thông tin ứng dụng và chính xác
Kiểm tra tình hình các thông tin và ghi ý quy tắc yêu cầu khách hàng	Đánh giá khả năng phân tích kết quả ghi ý quy tắc có liên quan và chất lượng ghi ý quy tắc yêu cầu khách hàng
Khả năng xác định các nguyên nhân của các yêu cầu chưa ghi ý quy tắc xác định	Đánh giá khả năng phân tích các nguyên nhân của tình hình ghi ý vì các yêu cầu ghi ý quy tắc liên quan yêu cầu khách hàng
Kiểm tra khả năng ghi ý quy tắc yêu cầu khách hàng cho thời gian tiếp xúc	Xem xét tính hợp lý của các khả năng ghi ý quy tắc

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Trách nhiệm quản lý/ý kiến khách hàng nêu trên các
phương tiện thông tin di động
Mã số Công việc: L5

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Thu thập các thông tin phản hồi trên các phương tiện thông tin di động
- Vào sổ tiếp nhận ý kiến phản hồi
- Xuất ý kiến trình lãnh đạo quy trình
- Nhận thông tin từ bộ phận thực hiện
- Trách nhiệm khách hàng bằng văn bản đúng theo quy định của công ty, tập đoàn, nhà
năng
- Trách nhiệm các phản hồi trên các phương tiện thông tin di động

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thông tin từ phương tiện thông tin di động được thu thập
- Thông tin vào sổ phản hồi đầy đủ
- Lãnh đạo nhận được thông tin đầy đủ ra quy trình
- Thông tin phản hồi nhận được từ bộ phận có trách nhiệm
- Khách hàng nhận được trả lời phù hợp
- Khách hàng nhận được trả lời trên phương tiện thông tin di động

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

1. Kỹ năng

- Nhận và tiếp nhận thông tin
- Lưu thông tin
- Chuyển giao thông tin giữa các bộ phận
- Văn phòng
- Kỹ năng giao tiếp

2. Kiến thức

- Nhận thông tin qua các phương tiện (giao tiếp)
- Kiến thức văn phòng
- Kiến thức về giao tiếp trong công việc

IV. CÁC CÔNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Phương tiện lưu thông tin (giấy, bút, máy tính, máy ghi...)
- Sổ tiếp nhận, ghi ý kiến
- Phiếu chuyển, tài liệu
- Văn bản trả lời, thư, ...
- Thông tin, hình ảnh phát tin

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả thu thập thông tin từ phòng tài chính nhân sự	Kiểm tra khách hàng từ phòng tiếp thị
Kết quả xử lý thông tin vào sổ phần hành	Kiểm tra mặt yếu và chính xác của thông tin vào sổ
Khả năng nhận thông tin trực tiếp nhanh, chính xác từ bộ phận có trách nhiệm	Đánh giá khả năng làm việc của nhân viên tiếp thị
Khách hàng nhận được sự phục vụ	Kiểm tra khách hàng nhận được sự phục vụ nhanh chóng và đầy đủ ngay từ đầu tiên
Khách hàng nhận được sự phục vụ từ phòng tài chính nhân sự	Kiểm tra khách hàng nhận được sự phục vụ nhanh chóng và đầy đủ trên phòng tài chính nhân sự

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Ghi chép nội dung ý kiến khách hàng
Mã số Công việc: L6

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Xây dựng các mẫu thu thập thông tin chuẩn
- Gửi các mẫu thu thập thông tin đến cho khách hàng
- Ghi chép / ghi nhận nội dung
- Trợ giúp khách hàng liên hệ với khách hàng (nếu cần thiết)
- Lưu các thông tin phản hồi

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Bên nhận thu thập ý kiến khách hàng đúng chuẩn bắt đầu
- Bên nhận tay khách hàng cần thiết
- Thành công việc tay khách hàng
- Các phiếu xử lý của khách hàng liên thông tin
- Các thông tin phản hồi được lưu trong hệ thống

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Kỹ năng lập phiếu xử lý
- Thành thạo xử lý thông tin
- Xử lý thông tin phản hồi

2. Kiến thức

- Kiến thức về thống kê
- Kiến thức về văn bản
- Kiến thức về giao tiếp

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút, máy tính
- Phong bì, bên nhận in ra
- Mẫu in tin

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả lập bản đồ	Đánh giá kết quả lập bản đồ kỹ thuật, hình lý
Kết quả ghi gí thuyết	Kiểm tra qui trình ghi bản đồ và thành tích
Kết quả lý thuyết thông tin địa dư	Kiểm tra kết quả lý thuyết các phi địa dư thông tin và trình độ phân tích cao
Kết quả các thông tin phân tích	Kiểm tra mức độ chi tiết, chính xác và ý nghĩa thông tin phân tích địa dư

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tổ chức hình khách hàng
Mã số Công việc: L7

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Xây dựng kế hoạch tổ chức hình khách hàng/ Lên chương trình hình khách hàng
- Lập danh sách khách hàng/ khách mời
- Gửi thư mời cho các khách hàng/khách mời
- Chuẩn bị các phụ lục ý kiến khách hàng hoặc chuẩn bị phụ lục ý kiến trả lời của khách hàng
- Chuẩn bị các văn học nội địa hình khách hàng
- Lưu thông tin khách hàng qua trao đổi và khảo sát thị trường khách hàng
- Lưu các thông tin phân tích

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Chương trình hình khách hàng được xây dựng hợp lý
- Danh sách khách mời được chuẩn bị
- Thư mời tay khách mời
- Phụ lục ý kiến khách hàng hoặc câu hỏi phỏng vấn được chuẩn bị sẵn sàng
- Học nội địa hình được chuẩn bị sẵn sàng
- Phụ lục trả lời khách hàng được in hoặc lưu thông tin khách hàng thông qua phỏng vấn
- Thông tin phân tích được vào hồ sơ

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ NHIÊN

1. Kỹ năng

- Lập kế hoạch
- Văn bản
- Thành thạo công tác chuẩn bị
- Tiếp xúc, phỏng vấn khách hàng
- Thành thạo xử lý thông tin phân tích

2. Kỹ năng

- Kỹ năng văn bản
- Kỹ năng giao tiếp

IV. CÁC CÔNG CỤ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy bút, máy tính
- Thông tin về các kế hoạch liên quan của đơn vị
- Thư mời, phong bì

- Phi u l y ý ki n, n i dung ph ng v n
- Ngân sách, nhân l c
- Danh sách khách hàng

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
Kh n ng xây d ng ch ng trình h i ngh	ánh giá kh n ng t ch c và tính h p lý c a ch ng trình h i ngh
K n ng chu n b phi u l y ý ki n khách hàng	Ki m tra k ho ch chi ti t l y ý ki n khách hàng t i h i ngh (thông qua b n h i/ph ng v n) và n i dung các phi u l y ý ki n
Kh n ng chu n b công tác h u c n cho h i ngh	Ki m tra m c chi ti t và kh thi c a k ho ch h u c n
K n ng l y thông tin thông qua phi u i u tra và ph ng v n	m b o khách hàng i n phi u i u tra hay c ph ng v n l y thông tin phù h p
K n ng l u thông tin ph n h i	Ki m tra m c chi ti t, chính xác và y c a thông tin ph n h i c l u

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên Công việc: Tổng hợp, phân tích và đánh giá sự tho mãn của khách hàng

Mã số Công việc: L8

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

- Tổng hợp các thông tin khách hàng
- Nghiên cứu/phân tích các thông tin khách hàng
- Đánh giá sự tho mãn khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các ý kiến phản hồi về trình bày dữ liệu thích hợp
- Các thông tin phản hồi về phân tích chi tiết
- Mức độ tho mãn khách hàng về dịch vụ của công ty về đánh giá chính xác

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng

- Thành thạo kỹ năng phân tích tổng hợp thông tin
- Kỹ năng phân tích đánh giá theo các tiêu chí

2. Kiến thức

- Thống kê và phân tích số liệu

IV. CÁC CÔNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Giấy, bút, máy tính
- Phần mềm hỗ trợ (Excel, SPSS (nếu cần))

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng tổng hợp các ý kiến phản hồi	Kiểm tra thông tin phản hồi về trình bày dữ liệu có tính hình thức
Kỹ năng phân tích các thông tin phản hồi	Phân tích các thông tin quan trọng từ phản hồi khách hàng
Kỹ năng đánh giá mức độ tho mãn khách hàng về dịch vụ của công ty	Đánh giá chính xác mức độ tho mãn của khách hàng về dịch vụ của công ty

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: THEO DÕI U NGU N RANH GIỚI
Mã số công việc: M1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Theo dõi chỉ số, số liệu của u ng u n ranh gi i. Các b c công vi c c th :

- Ch t ch s u ng u n t i các TBA 110kV và ranh gi i gi a các a gi i hành chính
- T ng h p tính toán s n l ng u ng u n ranh gi i
- L p b ng cân b ng i n n ng
- Báo cáo c p trên theo nh k

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các ch s c ch t ph i y chính xác.
- S n l ng u ng u n ranh gi i c t ng h p y , c n th n và chi ti t
- B ng cân b ng i n n ng rõ ràng, khoa h c, chính xác
- Báo cáo c p trên úng th i gian quy nh, y

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành th o các công vi c th ng kê, t ng h p, tính toán
- Tin h c v n phòng, ph n m m chuyên d ng
- Thành th o trong vi c l p báo cáo

2. Kiến thức

- V n th , tin h c v n phòng, th ng k , t ng h p
- Kinh t n ng l ng
- Tính toán l i i n
- S d ng ph n m m chuyên ngành

IV. CÁC I U KIẾN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các bi u m u, v n b n, biên b n
- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.
- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng tính toán số liệu	Kiểm tra bài tập về nhà và các bài tập Kiểm tra bài tập cân bằng số liệu
Kỹ năng lập báo cáo	Kiểm tra bài tập báo cáo
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	So sánh thời gian thực hiện với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ TỐN THỰC TRUNG ÁP
Mã số công việc: M2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, kiểm tra thực tế phần trung áp, đưa ra các phương án cần thiết để giải quyết thực tế trung áp, các bước thực hiện như sau:

- Tính toán thực tế phần trung áp
- Làm kế hoạch giao 1% thực tế cho cấp dưới dựa trên phương pháp tính toán Kỹ thuật, ưu tiên thực tế của khu vực thực tế quản lý
- Chỉ đạo sự việc các TBA như kế
- So sánh kết quả có thực tế với các phương án trung áp với kế hoạch giao
- Lập kế hoạch kiểm tra như kế ngày để nắm bắt các nhiệm vụ trọng yếu
- Lập phương án giải quyết thực tế với các phương án có thực tế thực tế cao trình cấp trên duy trì
- Thực hiện phương án cấp
- So sánh kết quả thực hiện các phương án với bảng lập phương án ban đầu
- Tổng hợp, báo cáo kết quả việc cấp trên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Thực tế tính toán chính xác
- Kế hoạch giao 1% thực tế cấp dưới ứng tiêu chuẩn kỹ thuật và sát với thực tế khu vực thực
- Chỉ đạo sự việc MBA thực tế chính xác và nhập vào hệ thống
- Kết quả thực hiện với kế hoạch giao cấp so sánh chi tiết, thực tế, thực
- Kế hoạch kiểm tra như kế để nắm bắt các nhiệm vụ trọng yếu cấp chi tiết, phù hợp, khoa học
- Các phương án giải quyết thực tế hợp lý, ứng yêu cầu kỹ thuật và thực hiện thực
- So sánh các kết quả thực hiện với phương án giải quyết thực tế chi tiết, thực
- Báo cáo tổng hợp lên cấp trên thực tế, chính xác, khoa học và kịp thời

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kiến thức:

- Thành thạo các công việc thực tế kỹ thuật, tổng hợp, phân tích
- Tinh thần và năng lực thành thạo

- Lập kế hoạch thành thạo, có kinh nghiệm
- Sử dụng phần mềm chuyên dụng

2. Kiến thức

- Văn bản, tin học văn phòng, thống kê, thống kê, phân tích
- Kiến thức chuyên ngành kinh doanh liên ngành, kế toán tài chính, cung cấp dịch vụ, lập kế hoạch.

IV. CÁC KỸ NĂNG CHUYÊN NGHIỆP

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy, sổ ghi, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng tính toán	Kiểm tra bảng tính toán trên phần mềm chuyên dụng
Kỹ năng lập kế hoạch	Kiểm tra các bản kế hoạch, chỉ thị và tình hình thực tế
Kỹ năng ghi chép	Kiểm tra các báo cáo
Kỹ năng thống kê	Kiểm tra bảng thống kê báo cáo
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	So sánh thời gian thực hiện công việc về thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: QUẢN LÝ TÍNH TỐN THỰC TRUNG GIẢM
Mã số công việc: M3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, kiểm tra tính toán thực tế, đưa ra các phương án cắt giảm tính toán, các biện pháp thực hiện:

- Tính toán tính toán thực tế
- Làm kế hoạch giao 1% tính toán cho cấp độ địa phương pháp tính toán Kỹ thuật, kỹ thuật các khu vực quản lý
- Chỉ đạo thực hiện các TBA nhân viên
- So sánh kết quả có tính toán các ngành dây chuyền kỹ thuật kế hoạch giao
- Lập kế hoạch kiểm tra nhân viên ngày hôm nay các nhân viên
- Lập phương án giảm tính toán về các ngành dây chuyền tính toán cao trình cấp trên duy trì
- Thực hiện phương án cắt giảm
- So sánh kết quả thực hiện các phương án về ngân sách phương án ban đầu
- Tổng hợp, báo cáo kết quả về cấp trên

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tính toán chính xác
- Kế hoạch giao 1% tính toán cấp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật và sát với thực tế khu vực thực
- Chỉ đạo thực hiện MBA chính xác và nhập vào hệ thống
- Kết quả thực hiện về kế hoạch giao cấp so sánh chi tiêu, thực tế, thực
- Kế hoạch kiểm tra nhân viên các nhân viên cấp chi tiêu, phù hợp, khoa học
- Các phương án giảm tính toán hợp lý, ứng yêu cầu kỹ thuật và thực hiện
- So sánh các kết quả thực hiện về phương án giảm tính toán chi tiêu, thực
- Báo cáo tổng hợp lên cấp trên thực, chính xác, khoa học và kịp thời

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ THUẬT THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc thực tế, tổng hợp, phân tích
- Tinh thần phòng thành thạo

- Lập kế hoạch thành thạo, có kinh nghiệm
- Sử dụng phần mềm chuyên dụng

2. Kiến thức

- Văn bản, tin học văn phòng, thống kê, thống kê, phân tích
- Kiến thức chuyên ngành kinh doanh liên ngành, kỹ thuật in, cung cấp in, lập in.

IV. CÁC CÔNG DỤNG CHI TIẾT CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy, sổ ghi, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kết quả tính toán	Kiểm tra bảng tính toán trên phần mềm chuyên dụng
Kết quả lập kế hoạch	Kiểm tra các bản kế hoạch, chỉ số và tình hình thực tế
Kết quả ghi chép	Kiểm tra các báo cáo
Kết quả thống kê	Kiểm tra bảng thống kê báo cáo
Sự phù hợp về thời gian thực hiện công việc	So sánh thời gian thực hiện công việc với thời gian quy định

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: **TUYÊN TRUYỀN SẢN PHẨM TIKTOK MỚI**
Mã số công việc: **M4**

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Quản lý, tuyên truyền nội dung tích cực, hiệu quả và ý nghĩa của các sản phẩm mới ra mắt, các bộ phận liên quan:

- Làm việc với báo chí hàng ngày các chuyên mục cung cấp thông tin
- In panô, áp phích dán tại các nơi công cộng, phát triển
- Làm việc trực tiếp với khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Các chuyên mục cung cấp thông tin phát trên đài phát thanh, truyền hình phải chi tiết, chính xác, phù hợp với tình hình tiêu thụ hiện tại
- Các panô, áp phích, triển lãm rõ ràng, bắt mắt, phù hợp với nhu cầu thị trường khách hàng
- Khách hàng tiếp xúc tuyên truyền trực tiếp, phù hợp

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kiến thức:

- Giao tiếp, chăm sóc khách hàng
- Tin học văn phòng thành thạo
- Nắm vững kiến thức chuyên ngành kinh doanh hiện tại

2. Kỹ năng

- Văn viết, tin học văn phòng
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành hiện tại
- Giá trị
- Kiến thức chuyên ngành kinh doanh hiện tại

IV. CÁC DỤNG CỤ THIẾT YẾU

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KẾT QUẢ

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Khả năng quan sát, nhìn nhận	Giám sát, kiểm tra chuyên môn quy cáo, thử nghiệm
Khả năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng	Thăm hỏi, kiểm tra ý kiến phản hồi khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Tổng hợp sản phẩm kinh doanh thực hiện trong kỳ
Mã số công việc: N1

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Tổng hợp, thống kê sản phẩm các chỉ tiêu chính. Các bước công việc cơ bản:

- Tổng hợp tiến độ giao nhận hàng
- Tổng hợp tiến độ cho truy cập và phân phối
- Tổng hợp tiến độ thanh toán
- Tổng hợp sản phẩm
- Tổng hợp sản phẩm công tác
- Chi tiết giá bán hàng theo thành phẩm và giá trị
- Chi tiết số thu và số các khoản phí thu
- Tổng hợp bán công suất sản phẩm
- Tổng hợp ý kiến phản ánh khách hàng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Tổng hợp các chỉ tiêu như tiến độ giao nhận hàng, tiến độ cho truy cập và phân phối, tiến độ thanh toán, số lượng mua bán hàng, công suất sản phẩm... chính xác, đầy đủ, kịp thời.
- Giá bán hàng theo từng thành phẩm, sản phẩm công tác, các khoản truy thu thoái hoàn các chi phí phát sinh chi tiết, chính xác và đầy đủ
- Tổng hợp các ý kiến phản ánh của khách hàng trung thực, chính xác.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kiến thức:

- Thành thạo các công việc thống kê, tổng hợp
- Giao tiếp tốt
- Tin học văn phòng thành thạo
- Nắm vững các loại giá bán hàng
- Thành thạo trong việc quản lý hàng hóa

2. Kỹ năng

- Văn viết, tin học văn phòng, thống kê, tổng hợp
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành hàng hóa

- Giá i n
- o l ng i n

IV. CÁC I U KI N TH C HI N CÔNG VI C

- Các bi u m u, v n b n, biên b n
- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.
- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u
- Bi u giá

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
K n ng t ng h p s li u	i chi u b ng t ng h p v i các s li u th c t và ki m tra tính khoa h c c a b ng t ng h p
Ch m sóc khách hàng t t	Ti p xúc th ng xuyên v i khách hàng

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Phân tích theo các chỉ tiêu kinh tế kế thu
Mã số công việc: N2

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

ánh giá, phân tích theo các chỉ tiêu kinh tế kế thu thực tế, các bộ phận chức năng:

- Phân tích tiến độ công việc
- Phân tích doanh thu tài chính
- Phân tích giá trị bình quân
- Phân tích tỉ lệ thu nhập công suất phần kháng

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

- Phân tích các chỉ tiêu: Lợi nhuận, kinh doanh, giá trị... chính xác, đầy đủ, kịp thời, phù hợp với yêu cầu thực tế.

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc thống kê, tổng hợp, phân tích
- Tin học văn phòng thành thạo
- Nắm vững kiến thức chuyên ngành kinh doanh tài chính

2. Kiến thức

- Văn bản, tin học văn phòng, thống kê, tổng hợp, phân tích
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành tài chính
- Giá trị
- Quản lý tài chính
- Kiến thức chuyên ngành kinh doanh tài chính

IV. CÁC YÊU CẦU THIẾT YẾU CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy, sổ ghi, công cụ tài liệu

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng phân tích các chỉ tiêu kinh tế và kế thu	Chỉ số, kiểm tra lập báo phân tích và thực tế

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Ra các nhận xét, đánh giá và kết luận dựa trên
việc phân tích

Mã số công việc: N3

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Đánh giá, nhận xét các chỉ tiêu cơ bản và các kết luận chung, cụ thể

- Nhận xét tiến độ thực hiện
- Nhận xét doanh thu tài chính
- Nhận xét giá trị bình quân
- Nhận xét tình hình công suất sản xuất

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Các nhận xét phải sát thực tế, phù hợp với điều kiện kinh doanh tài chính của
đơn vị và EVN, cụ thể:

- Nhận xét, đánh giá các chỉ tiêu: lợi nhuận, kinh doanh, giá trị...
chính xác, đầy đủ, kịp thời, phù hợp với điều kiện thực tế.

- Các kết luận chung về việc đạt tiêu chí cơ bản phù hợp với thực tế thực hiện

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KỸ NĂNG THỰC THI TỰ LẬP

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc thống kê, tổng hợp, phân tích
- Tinh thần phòng thành thạo
- Nắm vững kỹ năng chuyên ngành kinh doanh tài chính

2. Kỹ năng

- Văn bản, tinh thần phòng, thống kê, tổng hợp, phân tích
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành tài chính
- Giá trị
- Giải quyết
- Kỹ năng chuyên ngành kinh doanh tài chính

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản

- Máy tính có ph n m m chuyên d ng.

- Máy in, bút, gi y, s ghi, c p ng tài li u

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH TH C ÁNH GIÁ K N NG

Tiêu chí ánh giá	Cách th c ánh giá
K n ng nh n xét, ánh giá các ch tiêu	K t h p b ng phân tích ch tiêu v i th c t a ra nh n xét phù h p

TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

Tên công việc: Viết báo cáo kinh doanh
Mã số công việc: N4

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Lập báo cáo, viết báo cáo chi tiết theo mẫu quy định, chi tiết công việc:

- Lập báo cáo kinh doanh định kỳ theo các chỉ tiêu
- Lập báo cáo chi tiết
- Báo cáo bằng file dữ liệu

II. CÁC TIÊU CHÍ THỰC HIỆN

Các báo cáo kinh doanh thực hiện theo mẫu, đầy đủ, rõ ràng và khoa học, cụ thể:

- Báo cáo kinh doanh theo từng chỉ tiêu thực hiện theo mẫu quy định, chính xác, đầy đủ
- Báo cáo chi tiết cụ thể, rõ ràng, khoa học
- Báo cáo bằng file dữ liệu theo đúng mẫu quy định

III. CÁC KỸ NĂNG VÀ KIẾN THỨC THIẾT YẾU

1. Kỹ năng:

- Thành thạo các công việc thống kê, tổng hợp, phân tích
- Tin học văn phòng thành thạo
- Nắm vững kiến thức chuyên ngành kinh doanh định kỳ

2. Kiến thức

- Văn bản, tin học văn phòng, thống kê, tổng hợp, phân tích
- Chăm sóc khách hàng
- Pháp luật chuyên ngành định kỳ
- Giá trị
- Quản lý
- Kiến thức chuyên ngành kinh doanh định kỳ

IV. CÁC DỤNG CỤ KIẾN THỨC HIỆN CÔNG VIỆC

- Các biểu mẫu, văn bản, biên bản
- Máy tính có phần mềm chuyên dụng.
- Máy in, bút, giấy

V. TIÊU CHÍ VÀ CÁCH THỨC ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG

Tiêu chí đánh giá	Cách thức đánh giá
Kỹ năng nhận xét, đánh giá các tiêu chí	Kiểm tra lại toàn bộ báo cáo, chỉ ra và viết các tiêu chí thực hiện