

THẺ LỆ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH: LẮNG NGHE ĐỂ PHÁT TRIỂN

I. THẺ LỆ CHƯƠNG TRÌNH

1. Tên chương trình: “Lắng nghe để phát triển”

2. Thể lệ:

- **Nội dung chương trình:** Viettel lắng nghe ý kiến đóng góp của khách hàng để từ đó làm mới, cải tiến nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ, phục vụ đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của Khách hàng.
- **Đối tượng tham gia:** Tất cả các khách hàng (trừ CBCNV Viettel)
- **Thời gian:** Từ 01/6/2016-31/12/2016
- **Cách thức tham gia chương trình**
 - Gửi góp ý tham gia chương trình: Khách hàng có thể sử dụng một trong các cách như sau:
 - Truy cập website: <http://vietteltelecom.vn/> ;
 - Truy cập **Viettel Telecom**:
<https://www.facebook.com/ViettelTelecom>
 - Gọi điện lên tổng đài **19008198**
 - Gửi nội dung về địa chỉ email: cskh@viettel.com.vn
 - Gửi thư góp ý về địa chỉ: Phòng Chăm sóc Khách hàng-Trung tâm Chăm sóc Khách hàng- số 74 Phạm Văn Đồng-Từ Liêm-Hà Nội.
 - Đóng góp ý kiến tại Cửa hàng, Siêu thị Viettel trên toàn quốc
 - Tham gia bình chọn giải thưởng tháng trên website:
 - ✓ Khách hàng tham gia bình chọn bằng like/comment bằng cách truy cập địa chỉ: <http://vietteltelecom.vn/>
 - ✓ Truy cập bình chọn như sau:
 - Bước 1: Đăng nhập website: <http://vietteltelecom.vn/> bằng tài khoản Viettel Portal đã đăng ký.
 - Bước 2: Chọn Menu Hỗ trợ CSKH/Lắng nghe để phát triển
 - Bước 3: Chọn nội dung bình chọn và thực hiện like/comment
 - ✓ Khách hàng được phép tham gia bình chọn ý tưởng phải là thành viên trên website Viettel Portal (đã đăng ký trên hệ thống, trường hợp chưa có Tài khoản thì thực hiện đăng ký mới theo hướng dẫn trên web).
 - ✓ Mỗi ý tưởng, khách hàng chỉ được bình chọn 1 lần duy nhất trong suốt khoảng thời gian diễn ra bình chọn và có thể hủy lượt bình chọn (trong trường hợp lựa chọn lại)
 - ✓ Không giới hạn số lượng ý tưởng mà khách hàng được phép bình chọn (cũng như thực hiện hủy bình chọn).
 - ✓ Thành viên có thể tham gia bình chọn từ 9h00 ngày mùng 1 tháng N (sau khi Viettel cập nhật danh sách các góp ý đạt giải ngày lên website). Danh sách bình chọn sẽ được khóa vào 9h00 ngày mùng 1 tháng N+1.

- **Tiêu chí thẩm định giải thưởng**

➤ Giải thưởng Ngày

- Góp ý đúng, có tính xây dựng;
- Góp ý có thể áp dụng vào thực tế, giúp Viettel cải tiến, hoàn thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ hiện có của Viettel.
- Thực hiện trao giải thưởng ngày (trong vòng 72 giờ kể từ khi KH góp ý cho Viettel)

➤ Giải thưởng tháng: 02 loại giải thưởng:

- Thời gian bình chọn: từ 9h00 ngày mùng 1 tháng N+1 (sau khi Viettel cập nhật danh sách các góp ý đạt giải ngày của tháng N lên website). Danh sách bình chọn sẽ được khóa vào 9h00 ngày mùng 1 tháng N+2
- Tiêu chí giải thưởng Tháng, gồm 2 loại giải thưởng:
 - ✓ Giải thưởng do Cộng đồng bình chọn: Áp dụng cho các góp ý có lượt bình chọn cao nhất (bằng like) theo danh sách. Theo đó:
 - Góp ý có số like nhiều nhất => đạt giải nhất
 - 2 góp ý có số like thấp hơn, gần nhất với góp ý đạt giải nhất sẽ đạt giải nhì.
 - ✓ Giải thưởng ngẫu nhiên: Áp dụng cho thành viên tham gia bình chọn cho góp ý đạt giải bình chọn. Do đó,
 - Viettel sẽ lọc ra danh sách tất cả các thành viên đã tham gia bình chọn cho 3 góp ý có số like cao nhất để bốc thăm may mắn trên trang web: <https://www.random.org/>
 - Hàng tháng có 5 giải thưởng dành cho các Thành viên may mắn. Thời gian quay thưởng dành cho Thành viên may mắn: trong vòng 48h kể từ khi công bố giải bình chọn tháng.

✚ Ghi chú: Trường hợp có nhiều KH có cùng số lượng like bằng nhau, Hội đồng sẽ căn cứ tiêu chí chọn trao giải đối với các góp ý như sau:

+ Mang lại hiệu quả kinh doanh và áp dụng ngay được vào thực tế hoạt động sản xuất của Viettel;

+ Góp ý được Viettel đang triển khai vào thực tế, đáp ứng được nhu cầu thực tế của đại đa số Khách hàng.

- Thời gian trao thưởng tháng: Trước ngày 30 tháng N+2
- Kênh thông báo giải thưởng: Viettel portal, kênh trực tuyến khác
- Tổ chức trao thưởng giải thưởng Năm: Dự kiến ngày 15/10/2016

✓ Tiêu chí lựa chọn giải thưởng Năm:

- Góp ý nhằm hoàn thiện sản phẩm, tăng giá trị sản phẩm, tạo sản phẩm mới được đánh giá khả thi để Viettel áp dụng vào thực tế (nội dung góp ý chưa từng được các mạng khác triển khai).
- Đóng góp tăng thêm giá trị cho sản phẩm, dịch vụ được Viettel triển khai vào thực tế mang lại hiệu quả kinh doanh hoặc sáng kiến giúp Viettel tạo các sản

phẩm, dịch vụ mới và đưa ra thị trường kinh doanh (nội dung góp ý chưa từng được các mạng khác triển khai).

- ✓ Từ 5/10- 10/10: Viettel sẽ thông báo kết quả và thời gian, địa điểm tổ chức trao thưởng cho Khách hàng đạt giải.
- ✓ Ngày 10/10- 15/10 Viettel tổ chức trao thưởng (giải thưởng do Hội đồng lựa chọn)

- Cơ cấu giải thưởng:

TT	Giải thưởng	Số lượng giải thưởng	Giá trị/giải thưởng (VNĐ)
A.	Giải thưởng ngày	1.240	100.000
B.	Giải thưởng tháng		
1	Giải nhất	8	1.000.000
2	Giải nhì	16	500.000
3	Giải thưởng ngẫu nhiên cho KH tham gia bình chọn giải tháng	40	300.000
C.	Giải thưởng năm		
1	Giải nhất	01	100.000.000
2	Giải nhì	01	30.000.000
3	Giải ba	03	10.000.000

3. Quy định:

- **Về nội dung bài thi:** Các góp ý của khách hàng có thể làm mới hoặc cải tiến các sản phẩm, dịch vụ hiện có của Viettel. Các ý kiến ý tưởng phải tuân theo quy định sau:
 - ✓ **Nội dung góp ý:** về các lĩnh vực sản phẩm – gói cước, dịch vụ - khuyến mại, quảng cáo – truyền thông, chăm sóc khách hàng, kênh phân phối, hạ tầng mạng lưới, công nghệ thông tin.
 - ✓ **Hình thức góp ý:** Đề xuất/góp ý/sáng kiến/ý tưởng.
 - ✓ **Về hình thức nội dung góp ý:** Nội dung góp ý phù hợp với thực tế, mang tính xây dựng.
 - ✓ **Về số lượng nội dung góp ý:** Không hạn chế số lượng góp ý
 - ✓ **Về thông tin Khách hàng:** ghi rõ họ tên, CMND, số điện thoại liên hệ.
- **Quyền lợi liên quan:** Khách hàng được giải đáp thắc mắc trên các kênh tổng đài 19008198 và mail: cskh@viettel.com.vn

II. QUY ĐỊNH VÀ THỦ TỤC NHẬN THƯỞNG

1. Thời gian trao thưởng

- Giải thưởng Ngày: Danh sách Khách hàng đạt giải của Viettel sẽ thông báo trực tiếp Khách hàng và cập nhật trên website Viettel. Thực hiện trao thưởng hàng ngày cho Khách hàng.
- Giải thưởng Tháng: Danh sách Khách hàng đạt giải tháng sẽ được công bố trên website Viettel và thực hiện trao thưởng trước ngày 30 của tháng N+2.
- Giải thưởng Năm: Việc tổ chức trao thưởng được tiến hành trong vòng 45 ngày kể từ thời điểm công bố danh sách nếu không có tranh chấp, khiếu kiện liên quan đến bản quyền sáng kiến, ý tưởng.

2. Nguyên tắc trao thưởng

- Giải thưởng Năm chương trình sẽ được trao trực tiếp tại trụ sở chính Tổng Công ty Viễn thông Viettel- số 15 Giang Văn Minh, Ba Đình, Hà Nội. Hình ảnh của buổi trao thưởng có thể sẽ được sử dụng cho các hoạt động truyền thông của Viettel.

3. Nguyên tắc xác minh Khách hàng đạt giải

- Viettel sẽ thực hiện gọi điện để xác minh thông tin tác giả và hướng dẫn Quý khách thủ tục nhận thưởng.
- Khách hàng đạt giải khi đến nhận giải phải xuất trình CMND. Số CMND phải trùng khớp với thông tin của tác giả khai báo khi tham dự chương trình.
- Trường hợp tác giả đạt giải không thể đến nhận, có thể ủy quyền cho người khác đến nhận giải. Người được ủy quyền khi đến nhận giải phải xuất trình được giấy ủy quyền có xác nhận của địa phương và bản pho CMND của cả người ủy quyền và người được ủy quyền.
- Khi nhận giải thưởng, chủ thuê bao phải chịu trách nhiệm nộp các khoản thuế phát sinh (thuế thu nhập cá nhân...) theo quy định của nhà nước (chi phí này Viettel không chịu trách nhiệm). Trường hợp khách hàng không chấp thuận nộp các khoản thuế thì giải thưởng sẽ không được trao.
- Trường hợp sau 30 ngày đạt giải nếu Viettel 03 lần liên hệ xác minh Khách hàng không thành công (do Khách hàng không nghe máy, tắt máy, không tin tưởng giải thưởng), kết quả giải thưởng sẽ không còn giá trị.