

**TỔNG CÔNG TY  
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
BAN KHÁCH HÀNG  
TỔ CHỨC - DOANH NGHIỆP**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2379 /KHDN-QLSP  
V/v Thông báo triển khai dịch vụ di  
động vệ tinh VinaPhone-S

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2016

Kính gửi:


- 63 Trung tâm kinh doanh - VNPT TTP;
- Trung tâm Hỗ trợ bán hàng miền Trung;
- Trung tâm Hỗ trợ bán hàng miền Nam;
- 02 Trung tâm khách hàng - Ban KHDN.

- Căn cứ quyết định số 1682/QĐ-VNPT VNP-NCTT&PTDV ngày 03/08/2016 của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông về việc “Triển khai dịch vụ di động vệ tinh”;
- Căn cứ công văn số 5261/VNPT VNP-NCTT&PTDV ngày 05/9/2016 của Tổng Công ty dịch vụ Viễn thông về việc “Giao nhiệm vụ triển khai dịch vụ di động vệ tinh VinaPhone-S”;

Ban khách hàng Tổ chức - Doanh nghiệp (Ban KHDN) thông báo triển khai dịch vụ di động vệ tinh VinaPhone-S như sau:

**I. Triển khai dịch vụ:**

**1. Giới thiệu dịch vụ:**

- Tên gọi dịch vụ: Di động vệ tinh.
- Tên viết tắt: VinaPhone-S
- Logo: 
- Slogan: “Vượt mọi giới hạn, Kết nối thành công”

**2. Mô tả dịch vụ:**

- VinaPhone-S là dịch vụ di động vệ tinh có vùng phủ sóng rộng khắp, có khả năng vươn tới những vùng xa xôi trên thế giới nhằm đảm bảo khả năng kết nối mọi lúc mọi nơi.
- Khách hàng sử dụng thiết bị liên lạc vệ tinh, có cài SIMCard và số thuê bao VinaPhone để liên lạc 2 chiều kể cả khi hoạt động ngoài vùng phủ sóng GSM.

**3. Tính năng dịch vụ:**

- Tính năng chính: Thoại, SMS, SMS định vị
- Tính năng data: sẽ triển khai trong giai đoạn sau căn cứ nhu cầu sử dụng thực tế của khách hàng.
- Dịch vụ giá trị gia tăng:

- Thông báo cuộc gọi nhỡ - MCA
- Nhạc chuông chờ cho người gọi - Ringtones
- Thông tin (Nông thôn xanh)
- Bản tin thời tiết

#### **4. Lợi ích dịch vụ:**

- Dịch vụ di động vệ tinh VinaPhone-S có những tính năng cơ bản của di động bao gồm thoại, SMS và một số dòng máy hỗ trợ Data. Khách hàng có thể sử dụng như bình thường ở các khu vực không có sóng GSM.
- Cung cấp dịch vụ di động vệ tinh trên toàn bộ lãnh thổ, lãnh hải Việt Nam và các vùng hải phận quốc tế, hỗ trợ biên phòng, hải cảnh, cứu hộ cứu nạn, kiểm lâm, kiểm ngư trong công tác bảo vệ chủ quyền lãnh thổ Việt Nam.
- Dịch vụ di động vệ tinh có tích hợp tính năng định vị giúp khách hàng của VinaPhone có thể xác định vị trí của mình phục vụ xác định ngư trường hoặc báo cho gia đình hoặc các cơ quan liên quan.
- Cung cấp giải pháp thông tin liên lạc hiệu quả cho các doanh nghiệp du lịch, vận tải khai khoáng hỗ trợ các doanh nghiệp duy trì liên lạc thông suốt, nắm bắt cơ hội và tăng hiệu quả kinh doanh.
- Cung cấp giải pháp thông tin liên lạc hiệu quả, giá cả hợp lý cho người dân giúp người dân đảm bảo an toàn, liên lạc thông suốt.

#### **5. Đối tượng khách hàng:**

- Các tổ chức, cơ quan chính quyền địa phương vùng sâu vùng xa, hải cảnh, biên phòng (Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng), kiểm lâm (Tổng cục kiểm lâm, Tổng cục lâm nghiệp), cơ quan quản lý cửa khẩu (Tổng cục hải quan)...
- Doanh nghiệp khai khoáng (dầu khí, mỏ, khoáng sản, công nghiệp nặng...)
- Doanh nghiệp du lịch.
- Doanh nghiệp vận chuyển đa quốc gia.
- Ngư dân và chủ tàu tại các khu vực biển có nhiều tàu thuyền đánh bắt xa bờ, doanh nhân có nhu cầu đi công tác, khách du lịch có nhu cầu du lịch tại các khu vực không có sóng di động.
- Các cá nhân và doanh nghiệp khác có nhu cầu sử dụng.

#### **6. Điều kiện sử dụng dịch vụ:**

- Thuê bao trả sau đang hoạt động 2 chiều trên mạng VinaPhone đáp ứng điều kiện của thuê bao Chuyên vùng quốc tế thông thường, cụ thể:
  - + Thuê bao trả sau đang hoạt động 2 chiều trên mạng VinaPhone cần có thời gian hòa mạng  $\geq 90$  ngày. (áp dụng đăng ký qua SMS và trực tuyến)
  - + Thuê bao trả sau đang hoạt động 2 chiều trên mạng VinaPhone có thời gian hòa mạng  $< 90$  ngày. (áp dụng đăng ký tại Điểm dịch vụ khách hàng, có yêu cầu cam kết đặt cọc).
- Thuê bao sử dụng thiết bị điện thoại Thuraya: XT-Lite, XT-Pro, SF2500.
- Khi sử dụng phải ở nơi thoáng nhìn thấy bầu trời hoặc có anten, repeater.

## **II. Triển khai chính sách kinh doanh**



**1. Chính sách dịch vụ (đã bao gồm VAT 10%):**

- Cước thuê bao tháng: 140.000 VNĐ/tháng/thuê bao.



Cước thuê bao được tính theo số ngày sử dụng dịch vụ thực tế trong tháng theo nguyên tắc:


$$\frac{\text{Cước thuê bao tháng}}{\text{Tổng số ngày trong tháng}} \times \text{Số ngày sử dụng thực tế trong tháng}$$

- Đơn giá cước:

Hướng liên lạc	Block tính cước	Đơn vị	Giá cước (VNĐ)
Gọi trong nước	1 phút + 1 phút	VNĐ/phút	18.000
Gọi Quốc tế (Không bao gồm hướng Việt Nam)	1 phút + 1 phút	VNĐ/phút	45.000
Gọi thuê bao Thuraya (+88216)	1 phút + 1 phút	VNĐ/phút	42.000
Gọi vệ tinh khác	1 phút + 1 phút	VNĐ/phút	267.000
Nhận cuộc gọi từ các hướng	1 phút + 1 phút	VNĐ/phút	15.000
SMS hướng Việt Nam/SMS định vị	SMS	VNĐ/SMS	5.500
SMS hướng Quốc tế (Không bao gồm hướng Việt Nam)	SMS	VNĐ/SMS	9.500

**2. Chính sách giá thiết bị (đã bao gồm VAT 10%)**

STT	Chủng loại thiết bị	Tính năng thiết bị	Giá máy (VNĐ)
1	<b>XT-Line</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nghe, gọi, giữ cuộc gọi, SMS, SMS định vị.</li><li>- Thời lượng thoại: lên đến 6 giờ đàm thoại và 80 giờ chờ.</li><li>- Ăng ten: walk-and-talk functionality</li></ul>	12.600.000
2	<b>XT-Pro</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>- Đủ tính năng của XT-Line.</li><li>- Định vị vệ tinh toàn cầu (có thể chọn hệ thống định vị GPS, BeiDou và Glonass cho tính linh hoạt cao nhất).</li><li>- Thời lượng thoại: lên đến 9 giờ đàm thoại và 100 giờ chờ.</li><li>- Kính cường lực chống chói sáng Gorilla.</li><li>- Có nút cứu hộ SOS: dễ dàng sử dụng trong trường hợp khẩn cấp, ngay khi điện thoại tắt chỉ cần ấn nút SOS trong vòng 3s sẽ tự động tắt máy và phát tín hiệu khẩn cấp (bằng cách gọi hoặc SMS) đến số đã được cài đặt sẵn.</li><li>- Gọi, nhắn SMS, fax và kết nối Internet ở chế độ vệ tinh.</li></ul>	26.000.000

STT	Chủng loại thiết bị	Tính năng thiết bị	Giá máy (VNĐ)
3	<b>SF2500</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghe, gọi, giữ cuộc gọi, SMS</li> <li>- Thiết bị vệ tinh được thiết kế trong môi trường biển khắc nghiệt.</li> <li>- Có nút cảnh báo để kích hoạt cảnh báo khẩn cấp đến địa chỉ có sẵn để thông báo (gồm thời gian đóng dấu GPS tọa độ của vị trí) đến địa chỉ liên lạc đã được cấu hình sẵn trong trường hợp khẩn cấp.</li> </ul>	48.700.000

**3. Chính sách giá thiết bị kèm gói cước (đã bao gồm VAT 10%, chưa bao gồm cước thuê bao):**

STT	Nội dung	XT-Lite		XT-Pro		SF2500	
1	Nội dung gói cước	Ưu đãi miễn phí hàng tháng: - 20 phút gọi về Việt Nam. - 40 SMS hướng Việt Nam/SMS định vị.				Ưu đãi miễn phí hàng tháng: - 30 phút gọi về Việt Nam. - 40 SMS hướng Việt Nam/ SMS định vị.	
	Thời gian hưởng ưu đãi gói cước	12 tháng	24 tháng	12 tháng	24 tháng	12 tháng	24 tháng
2	Giá bán thiết bị kèm gói cước	18.500.000	24.700.000	32.600.000	38.400.000	57.000.000	65.000.000

- Thời gian dự kiến bắt đầu triển khai gói cước từ 01/11/2016.

**IV. Giao nhiệm vụ cho các đơn vị:**

**1. Phòng QLSP:**

- Chủ trì thực hiện xây dựng chính sách dịch vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng và nhu cầu của thị trường.
- Xây dựng và ban hành Quy trình cung cấp dịch vụ trên toàn Tổng Công ty và tại Ban KHDN.
- Phối hợp với Trung tâm Điều hành bán hàng thực hiện đào tạo dịch vụ trong thời gian đầu cung cấp dịch vụ.

**2. Phòng Tổng hợp:**

- Chủ trì thực hiện đàm phán việc mua bán thiết bị di động Thuaraya với đối tác.
- Phối hợp với Phòng QLSP xây dựng quy trình cung cấp dịch vụ. Chủ trì xây dựng nội dung quy trình nhập thiết bị, cung cấp thiết bị, bảo trì bảo hành thiết bị.

**3. Phòng Marketing**

- Chủ trì thực hiện truyền thông nội bộ và truyền thông dịch vụ cho các đơn vị bán hàng trên toàn quốc.



- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị bán hàng thực hiện công tác truyền thông dịch vụ.

#### 4. Phòng Kế toán các đơn vị

- Hướng dẫn các đơn vị thủ tục, hồ sơ trong việc thanh quyết toán mua bán thiết bị.

#### 5. Trung tâm Điều hành bán hàng (TT ĐHBH):

- Điều phối, hỗ trợ các đơn vị bán hàng trong công tác kinh doanh dịch vụ.
- Thực hiện công tác đào tạo dịch vụ cho các TTKD TTP, Trung tâm Hỗ trợ bán hàng miền, Trung tâm khách hàng - Ban KHDN.
- Chủ trì thực hiện thống kê nhu cầu thiết bị của các đơn vị bán hàng tại Ban KHDN và các TTKD TTP theo từng quý.
- Đánh giá kết quả thực hiện chương trình theo tuần/tháng/quý.

#### 6. Trung tâm Điều hành hỗ trợ khách hàng VIP:

- Chủ động tiếp nhận chính sách và tài liệu dịch vụ, đào tạo nội bộ điện thoại viên để thực hiện công tác hỗ trợ, tư vấn, giới thiệu dịch vụ và hướng dẫn sử dụng dịch vụ cho khách hàng.
- Chủ trì thực hiện hỗ trợ khách hàng trong công tác xử lý sự cố và khiếu nại dịch vụ.

#### 7. Trung tâm Kinh doanh VNPT TTP, Trung tâm Hỗ trợ bán hàng miền, Trung tâm khách hàng - Ban KHDN:

- Chủ trì thực hiện công tác triển khai kinh doanh, truyền thông, đào tạo, lập kế hoạch bán hàng, dự trù thiết bị, tổ chức bán hàng...
- Chủ trì thống kê, dự báo nhu cầu sử dụng thiết bị Thuaraya của khách hàng theo chu kỳ từng quý. Định kỳ gửi đăng ký số lượng/chủng loại thiết bị về Ban KHDN qua đầu mối chuyên quản tỉnh trước ngày 10 của tháng cuối quý, trước quý đăng ký liền kề. Đối với nhu cầu thiết bị của Quý IV/2016, gửi về Ban KHDN trước ngày 15/10/2016.

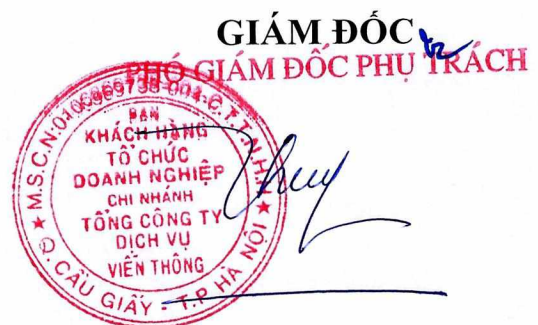
Trong quá trình cung cấp dịch vụ, nếu có vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Ban KHDN (qua đầu mối chuyên quản của TT ĐHBH - Ban KHDN) để được hướng dẫn, giải quyết kịp thời.

Trân trọng cảm ơn./.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- LĐ TCT (để b/c);
- 63 VNPT T/TP (để giám sát);
- Ban CL VNPT VNP (để giám sát);
- Ban CL VNPT (để báo cáo);
- PGĐ Ban KHDN (để biết);
- Ban NCTT&PTDV, Ban KTNV (để p/h);
- Ban KHCN (để p/h);
- TH, KT, GPDN, ĐHHT, ĐHBH (để p/h thực hiện);
- Lưu: VT, QLSP.

Số AIS: 243 354 -VBĐT



**Trương Thị Xuân Thúy**



## PHỤ LỤC 01: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

(Đính kèm văn bản số: 2379 /KHDN-QLSP ngày 30 tháng 09 năm 2016)

### I. Kịch bản đăng ký, hủy, sử dụng dịch vụ:

#### 1. Đăng ký qua nhắn tin SMS:

- Phương thức đăng ký: Nhắn tin đăng ký/hủy dịch vụ theo kịch bản từ SIM VinaPhone trả sau qua máy điện thoại di động thông thường sử dụng sóng GSM. (Việc hủy dịch vụ có thể thực hiện nhắn tin từ máy di động vệ tinh, cước dịch vụ nhắn tin tính theo quy định cước nhắn tin của dịch vụ VinaPhone-S).
- Sau khi mã lệnh được kích hoạt, SIM tức thời được kích hoạt sử dụng/hủy sử dụng dịch vụ di động vệ tinh và bắt đầu sử dụng/hủy dịch vụ trên các máy di động vệ tinh của Thuaraya.
- Kịch bản đăng ký, hủy, sử dụng dịch vụ qua SMS:

STT	Thao tác	Các trường hợp	Đầu số	MO	MT
1	Đăng ký	Đăng ký thành công	9123	DK S	Quý khách đã đăng ký thành công dịch vụ di động vệ tinh - của VinaPhone. Truy cập <a href="http://VinaPhone.com.vn">http://VinaPhone.com.vn</a> hoặc liên hệ 9191 để biết chi tiết.
2		Đã đăng ký			Quý khách đã đăng ký sử dụng dịch vụ di động vệ tinh trước đó. Truy cập <a href="http://VinaPhone.com.vn">http://VinaPhone.com.vn</a> hoặc liên hệ 9191 để biết chi tiết.
3	Đăng ký	Đăng ký không thành công (đối với thuê bao trả trước)	9123	DK S	Quý khách đăng ký không thành công. Dịch vụ này chỉ dành cho thuê bao trả sau. Chân thành cảm ơn!
4		Đăng ký không thành công do tin nhắn sai cú pháp			Tin nhắn sai cú pháp. Để đăng ký dịch vụ di động vệ tinh, soạn tin DK S gửi 9123. Hỗ trợ: truy cập <a href="http://vinaphone.com.vn">http://vinaphone.com.vn</a> hoặc liên hệ 9191.
5		Đăng ký không thành công do lỗi hệ thống			Quý khách đăng ký dịch vụ VinaPhone-S không thành công do hệ thống đang bận, xin vui lòng thử lại sau. Để biết thêm chi tiết, Quý khách liên hệ 9191.



STT	Thao tác	Các trường hợp	Đầu số	MO	MT
6	Huỷ dịch vụ	Tin nhắn thông báo	9123	HUY S	Quý khách đã hủy thành công dịch vụ di động về tỉnh của VinaPhone. Cảm ơn Quý khách đã sử dụng dịch vụ.
7		Hủy không thành công do chưa đăng ký			Quý khách chưa đăng ký dịch vụ di động về tỉnh của VinaPhone. Truy cập <a href="http://vinaphone.com.vn">http://vinaphone.com.vn</a> hoặc liên hệ 9191 để biết thêm chi tiết.

**Ghi chú:** Miễn cước tin nhắn khi nhắn tin đăng ký dịch vụ hoặc hủy dịch vụ từ máy di động thông thường sử dụng sóng GSM.

## 2. Đăng ký sử dụng dịch vụ trực tiếp tại các điểm giao dịch của VinaPhone:

- Khách mang cá nhân:
  - + CMND (hộ chiếu) hoặc sổ hộ khẩu;
  - + Tiền đặt cọc: Mức đặt cọc tối thiểu 5.000.000 đồng (tùy tình hình thực tế, các TTKD TTP chủ động thực hiện quy định chính sách đặt cọc hay không đặt cọc tương tự như quy định hiện hành dịch vụ Chuyển vùng Quốc tế).
- Khách hàng là doanh nghiệp/ cá nhân doanh nghiệp:
  - + Giấy giới thiệu của doanh nghiệp.
  - + CMND (hộ chiếu) của người đi đăng ký.
  - + Tiền đặt cọc: Mức đặt cọc tối thiểu 5.000.000 đồng (tùy tình hình thực tế, các TTKD TTP chủ động thực hiện quy định chính sách đặt cọc hay không đặt cọc tương tự như quy định hiện hành dịch vụ Chuyển vùng Quốc tế).
- Khách hàng hủy dịch vụ cần thanh toán hết các khoản nợ phát sinh.

BAN KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC - DOANH NGHIỆP.