



QUY ĐỊNH
XỬ LÝ CÁC HÀNH VI VI PHẠM

Mã hiệu: 03-QĐ/CL/HDCV/SCC
Lần ban hành/sửa đổi: 1/0
Ngày hiệu lực: 15/4/2017

I. QUY ĐỊNH MỨC ĐỘ XỬ LÝ VI PHẠM

Mức kỷ luật	Hình thức kỷ luật	Phạm vi áp dụng
Mức 1	Khiển trách bằng miệng	<p>1. Mức kỷ luật đối với những vi phạm cùng loại lỗi, lần sau sau sẽ tăng lên 1 mức so với mức áp dụng trước đó.</p> <p>2. Trường hợp vi phạm nhiều điều khoản trong cùng 1 kỳ thì sẽ áp dụng hình thức cộng dồn tăng lên 1 mức đối với những vi phạm đang cùng mức kỷ luật bằng nhau.</p>
Mức 2	Khiển trách bằng văn bản cấp Phòng	
Mức 3	Khiển trách bằng văn bản cấp Trung tâm	
Mức 4	Cách chức (nếu có)	
Mức 5	Chuyển hợp đồng xuống loại hợp đồng: Cộng tác viên	
Mức 6	Sa thải	

II. DANH MỤC HÀNH VI VI PHẠM VÀ MỨC KỶ LUẬT TƯƠNG ƯNG

KHOẢN	MÔ TẢ VI PHẠM	ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG	MỨC KỶ LUẬT ÁP DỤNG LẦN ĐẦU VI PHẠM
1	Đào tạo	Tất cả các nhân sự thuộc SCC	Chu kỳ 6 tháng
1.1	Vắng mặt trong các khóa đào tạo của Trung tâm/Công ty mà không có lý do chính đáng và không thông báo với Trưởng/phó bộ phận và cán bộ phụ trách đào tạo.		Mức 2
2	Phản hồi thông tin, giao tiếp với khách hàng/đối tác		Chu kỳ 6 tháng
2.1	Phản hồi thông tin cho các đơn vị khác không chính xác, đầy đủ		Mức 1

2.2	Phản hồi thông tin cho các đơn vị khác không chính xác, đầy đủ, làm ảnh hưởng đến uy tín của Trung tâm		Mức 3
2.3	Tổ thái độ khó chịu, không hòa nhã/nội dung không đúng chuẩn mực giao tiếp của FPT khi giao tiếp/hỗ trợ các đơn vị khác		Mức 1
3	Ghi nhận sự cố		Chu kỳ 3 tháng
3.1	Ghi nhận thời gian xuất hiện cảnh báo không đúng với trên hệ thống		Mức 1
4	Tạo ticket #SC		Chu kỳ 3 tháng
4.1	Không có hình chụp cảnh bảo Opsview		
4.2	Hình chụp không hiển thị thời gian cảnh báo đã phát sinh		Mức 1
4.3	Thời gian phát sinh sự cố sai lệch với thời gian sự cố phát sinh hiển thị trên opsview		
5	Gọi điện cho đơn vị xử lý	Cán bộ Giám sát	Chu kỳ 3 tháng
5.1	Nhân sự tạo ticket không gọi điện thông báo cho đơn vị xử lý và không ghi chú lại trong ticket		Mức 1
6	Kiểm tra thông tin yêu cầu hủy ticket		Chu kỳ 3 tháng
6.1	Không xử lý yêu cầu hủy ticket		
6.2	Không cập nhật nguyên nhân từ chối hủy ticket		Mức 1
7	Hủy ticket		Chu kỳ 3 tháng

7.1	Không cập nhật thông tin trên ticket cho đơn vị xử lý là đã xác nhận yêu cầu hủy		Mức 1
7.2	Không cập nhật ghi chú lý do hủy		
9	Lỗi chủ quan gây ảnh hưởng dịch vụ: (tính theo số N= số khách hàng bị ảnh hưởng)		Chu kỳ 6 tháng:
9.1	$0.3k \leq N \leq 3k$	Cán bộ Vận hành;	Mức 2
9.2	$3k < N \leq 30k$	Cán bộ Giám sát.	Mức 3
9.3	$N > 30k$		Mức 6
10	Cập nhật sai nguyên nhân trong ticket HT		Chu kỳ 6 tháng:
11	Tạo HT cho đơn vị khác không gán ticket CHA-CON		Mức 1
12	Các HT (số lượng KHG ảnh hưởng ≥ 5) không tạo mã SC LIÊN QUAN cho các đơn vị.		
13	Khác	Trưởng phó ca Giám sát/Vận hành hệ thống + Trưởng phó phòng Điều hành hệ thống/Khôi phục dịch vụ	
13.1	Hai cán bộ vi phạm cùng 1 lỗi trong vòng 3 tháng		Mức 3