

Số: 63 /TB-TTKSBT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 7 năm 2025

THÔNG BÁO

Về việc triển khai Hệ thống tổng đài VoIP

Thực hiện chỉ đạo của Ban Giám đốc về việc nâng cao hiệu quả quản lý tập trung và tạo thuận lợi cho việc liên hệ công tác giữa khách hàng với Trung tâm, cũng như nội bộ giữa các khoa/phòng. Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật Thành phố (HCDC) trân trọng thông báo về việc chính thức đưa vào sử dụng hệ thống tổng đài điện thoại VoIP, với các nội dung chi tiết như sau:

1. Mục đích triển khai:

- Quản lý tập trung: Hệ thống tổng đài VoIP mới sẽ giúp quản lý và điều phối các cuộc gọi đến, đi của Trung tâm một cách tập trung, khoa học và hiệu quả hơn.
- Tạo thuận lợi cho khách hàng: Khách hàng, đối tác sẽ dễ dàng liên hệ đến các dịch vụ, bộ phận chuyên môn của HCDC thông qua một đầu số chung và hệ thống nhánh rõ ràng.
- Nâng cao hiệu quả liên hệ nội bộ: Cải thiện và tối ưu hóa việc liên hệ, trao đổi thông tin giữa các khoa/phòng, cán bộ, viên chức trong Trung tâm, đặc biệt là giữa các cơ sở khác nhau, góp phần nâng cao hiệu suất công việc.

2. Triển khai sử dụng:

Hệ thống tổng đài điện thoại nội bộ VoIP sẽ chính thức đi vào hoạt động từ ngày ban hành Thông báo chính thức.

Trong quá trình sử dụng hệ thống tổng đài VoIP, nếu có bất kỳ vướng mắc hoặc sự cố kỹ thuật nào, đề nghị các Khoa/Phòng/cá nhân liên hệ trực tiếp với:

- Phòng: Phòng Công nghệ thông tin
- Số điện thoại hỗ trợ : 090 8801086 – Anh Hà Trọng Phổ
- Email hỗ trợ: phongcntt@hcdc.gov.vn

3. Hướng dẫn sử dụng: (đính kèm Hướng dẫn sử dụng)

4. Danh bạ số điện thoại nội bộ:

a) Nhánh dịch vụ:

Stt	Dịch vụ	Khoa/phòng	Số tiếp nhận (số máy nhánh)
1	Tiêm chủng, sức khỏe sinh sản, dinh dưỡng	Phòng khám	1

2	Kiểm dịch hàng hóa, khử trùng phương tiện, vi bệnh phẩm, tro cốt	Kiểm dịch	2
3	Sức khỏe bệnh nghề nghiệp, an toàn lao động	SKCD-MT-BNN	3
4	Huấn luyện đào tạo y tế	ĐT-NCKH-HTQT	4
5	Xét nghiệm, khẳng định HIV, Kiểm nghiệm vi sinh, thực phẩm	XN	5
6	Diệt côn trùng	PCBTNCT	6

b) Nhánh khoa phòng:

STT	Vị trí	Người dùng	Số nội bộ	Ghi chú
1	Giám đốc	Nguyễn Hồng Tâm	999	
2	Phó giám đốc	Lê Hồng Nga	979	
3	Phó giám đốc	Nguyễn Ngọc Thùy Dương	969	
4	Phó giám đốc	Vũ Xuân Đán	989	
5	Phòng TC-HC	Trưởng phòng	111	
6		Tổ chức	110	
7		Quản trị	112	
8		Văn thư	119	
9		Bảo vệ 699	699	
10		Cấm chốt 699	114	
11		Bảo vệ 957	957	
12		Cấm chốt 957	116	
13		Cấm chốt 180	117	
14		Bảo vệ 180	180	
15		Bảo vệ 366	366	

16	Phòng TC-KT	Bộ phận dịch vụ	130	
17		Bộ phận công nợ	131	
18		Bộ phận kho	132	
19		Bộ phận chương trình, dự án	133	
20		Quầy thu ngân 699	134	
21		Quầy thu ngân 957	135	
22		Quầy thu ngân 180	136	
23	Phòng KH-NV	Bộ phận mảng DV: tiêm chủng, khám phụ khoa, khám bệnh nghề nghiệp, đo tải lượng HIV, diệt côn trùng diệt khuẩn	120	
24		Quan trắc môi trường, xn vi sinh - nước	121	
25	Phòng Đào tạo Nghiên cứu khoa học và Hợp tác quốc tế	Dùng chung	140	
26	Phòng CNTT	Bộ phận Kỹ thuật – Hành chính	150	
27		Bộ phận Phần mềm – Dữ liệu	151	
28	Khoa Phòng, chống bệnh truyền nhiễm cấp tính	Trưởng khoa	200	
29		Xử lý côn trùng	201	
30		Bộ phận phòng chống dịch	202	
31	Khoa Phòng, chống HIV/AIDS và các bệnh truyền nhiễm mãn tính	Trưởng khoa	211	
32		Tổ chăm sóc và điều trị	210	
33		Tổ cộng đồng	212	
34		Tổ số liệu	213	

35	Khoa Kiểm dịch Y tế quốc tế	Kiểm dịch y tế hàng hóa: 180	220	
36		Kiểm dịch y tế hàng hóa: Bưu điện Phú Thọ	221	
37		Phó trưởng khoa: Nguyễn Ngọc Thành	222	
38		Kiểm dịch tro cốt thi hài: 180	223	
39		Kiểm dịch: Vũng Tàu	224	
40	Khoa Dinh dưỡng - Bệnh không lây	Dinh dưỡng	230	
41		Bệnh không lây	231	
42	Khoa Sức khỏe cộng đồng- Môi trường và Bệnh nghề nghiệp	Sức khỏe – Môi trường	240	
43		Sức khỏe sinh sản	241	
44		Bệnh nghề nghiệp	242	
45	Khoa Giám sát cảnh báo, chuẩn bị và đáp ứng khẩn cấp dịch bệnh	Trưởng khoa	290	
46		Dùng chung	291	
47	Khoa xét nghiệm	Vi sinh ký sinh trùng: 699	250	
48		Bộ phận QMS 699	251	
49		Bộ phận miễn dịch, sinh học, phân tử: 699	252	
50		Bộ phận hóa lý: 957	253	
51		Bộ phận chuẩn đoán bệnh: 957	254	
52		Bộ phận chuẩn đoán bệnh: 180	255	
53	Khoa Truyền thông Giáo dục sức khỏe	Trưởng khoa	270	
54		Dùng chung	271	
55		Tổ trang thiết bị vật tư: 366	260	

56	Khoa Dược - Vật tư y tế	Tổ dược: 366	261	
57		Trưởng khoa	262	
58		Tổ trang thiết bị vật tư: 366	263	
59		Kho vaccine: 699	264	
60		Kho vật tư y tế: 699	265	
61		Nhà thuốc: 957	266	
62		Nhà thuốc: 180	267	
63	Khoa phòng khám	Phòng tiêm chủng: 699	280	
64		Quầy tiếp nhận: 699	281	
65		Tổ nhập liệu: 957	282	
66		Quầy nhận bệnh: 957	283	
67		Phòng tiêm chủng định cư: 957	284	
68		Quầy tiếp nhận tiêm chủng định cư: 957	285	
69		Bộ phận tư vấn: 957	286	
70		Quầy tiếp nhận: 180	287	
71		Phòng tiêm chủng: 180	288	

Đề nghị Lãnh đạo các Khoa/Phòng phổ biến rộng rãi thông báo này đến toàn thể cán bộ, viên chức; đồng thời chỉ đạo nghiêm túc thực hiện và khai thác hiệu quả hệ thống tổng đài VoIP để góp phần nâng cao chất lượng hoạt động chung của Trung tâm.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
 - Các Khoa/Phòng
 - Lưu: VT, CNTT.
- (LTM - LMT.04b)



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Vũ Xuân Đán

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

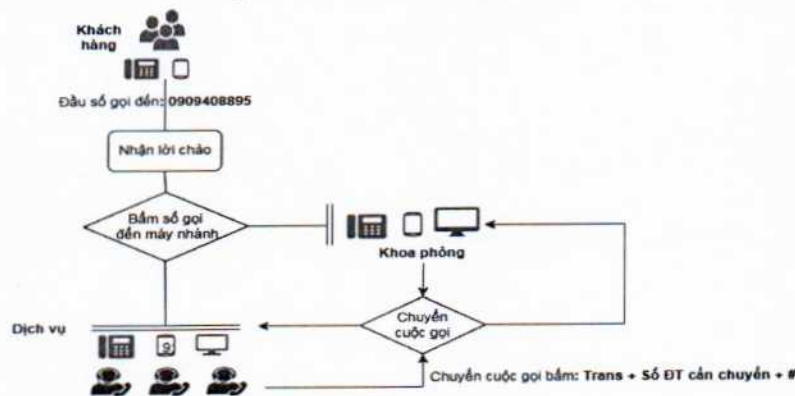
(Đính kèm Thông báo 63 /TB-TTKSBT ngày 09 tháng 7 năm 2025)

A. Quy trình thực hiện cuộc gọi

1) Thông tin chung

- Một đầu số phục vụ gọi vào : **0909 408 895**
- Khi khách hàng gọi vào chia 2 nhánh tiếp nhận:
 - + Nhánh tiếp nhận các dịch vụ
 - + Nhánh liên hệ làm việc với khoa phòng
- Lời chào chào:
 - + Lời chào giới thiệu các số dịch vụ cho khách hàng chọn
 - + Liên hệ khoa phòng bấm trực tiếp số máy nhánh của khoa phòng đó

2) Lưu đồ điều hướng thực hiện cuộc gọi



3) Lời chào

Khi khách hàng gọi đến **0909 408 895** sẽ nhận lời chào hướng dẫn bấm số liên hệ dịch vụ như sau:

“Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành Phố Hồ Chí Minh xin kính chào quý khách để liên hệ:

- **Tiêm chủng, sức khỏe sinh sản, dinh dưỡng bấm số 1**
- **Kiểm dịch hàng hóa, khử trùng phương tiện, vi bệnh phẩm, tro cốt ... bấm số 2**
- **Sức khỏe bệnh nghề nghiệp, an toàn lao động..... bấm số 3**
- **Huấn luyện đào tạo y tế bấm số 4**
- **Xét nghiệm, khẳng định HIV, Kiểm nghiệm vi sinh, thực phẩm bấm số 5**
- **Diệt côn trùng bấm số 6**
- **Liên hệ khoa phòng bấm số nội bộ ”**

+ Nếu khách hàng muốn liên hệ dịch vụ nào thì bấm số tương ứng với dịch vụ đó. Nhân sự nhận cuộc gọi sẽ tiếp nhận thực hiện hoặc điều chuyển cuộc gọi đến bộ phận đáp ứng nhu cầu của khách hàng.



+ Nếu khách hàng muốn liên hệ công tác trực tiếp với khoa phòng thì bấm số nội bộ tương ứng (khách hàng phải được thông báo trước số điện thoại nội bộ này). Nhân sự nhận cuộc gọi sẽ tiếp nhận thực hiện hoặc sẽ điều chuyển cuộc gọi đến bộ phận phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

+ Hướng dẫn điều chuyển cuộc gọi sang số điện thoại khác:

Cú pháp: #Số máy nhánh#

Ví dụ: chuyển đến số cần liên hệ là 131: bấm Trans131#.

