

THÔNG BÁO

V/v Ban hành tiêu chí đánh giá xếp loại Đại lý

Kính gửi: Quý Đại lý

Lời đầu tiên, Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam (Vietlott) xin gửi đến Quý Đại lý lời cảm ơn chân thành, sâu sắc nhất về sự đồng hành và đóng góp to lớn của Quý Đại lý đối với Vietlott trong thời gian qua.

Để triển khai công tác đánh giá, xếp loại Đại lý kênh phân phối qua Thiết bị đầu cuối theo quy định tại Phụ lục sửa đổi, bổ sung Hợp đồng Đại lý đã được ký kết giữa Vietlott và Đại lý, Vietlott thông báo tới Quý Đại lý các nội dung sau:

1. Nội dung tiêu chí đánh giá, xếp loại Đại lý:

(Nội dung chi tiết đính kèm)

2. Thời gian áp dụng:

- Các tiêu chí đánh giá, xếp loại Đại lý tại Thông báo này bắt đầu áp dụng từ 01/7/2025.

- Kỳ đánh giá xếp loại Đại lý đầu tiên: Trước ngày 15/1/2026, Vietlott sẽ đánh giá, xếp loại Đại lý căn cứ kết quả thực hiện của Đại lý trong 6 tháng cuối năm 2025 và thông báo xếp loại Đại lý áp dụng cho 6 tháng đầu năm 2026.

- Các kỳ đánh giá, xếp loại tiếp theo được thực hiện theo nguyên tắc sau:

+ Trước ngày 15/1 hàng năm, Vietlott đánh giá toàn diện kết quả hoạt động của Đại lý trong 6 tháng cuối năm trước liền kề và thông báo xếp loại Đại lý áp dụng trong Quý I và Quý II của năm hiện tại.

+ Trước ngày 15/7 hàng năm, Vietlott đánh giá toàn diện kết quả hoạt động của Đại lý trong 6 tháng đầu năm và thông báo xếp loại Đại lý áp dụng trong Quý III và Quý IV của năm hiện tại.

3. Số lượng tiêu chí và nội dung tiêu chí sẽ được công bố 01 lần/năm và có thể được thay đổi hàng năm theo chính sách kinh doanh của Vietlott.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên (e-copy);
- Berjaya (e-copy, để p/h);
- Chủ tịch công ty (e-copy);
- Tổng Giám đốc (e-copy, để b/c);
- Các Phó TGĐ (e-copy);
- Các đơn vị: Chi nhánh, P.QLHĐ, P.KD (e-copy, để t/h);
- Lưu: VT (01 bản).

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH**



Chu Minh Phương

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ XẾP LOẠI ĐẠI LÝ
(Ban hành kèm theo Thông báo số 24/TB-VIETLOTT ngày 22 tháng 4 năm 2025)

1. Tiêu chí chi tiết đánh giá Đại lý

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng (%)	Mô tả	Tính điểm						Điểm tối đa
				0	20	40	60	80	100	
1	Di dời TBĐC ra khỏi địa chỉ ĐBH theo quy định tại Hợp đồng đại lý	20%	Số lần di dời TBĐC và trang thiết bị tại ĐBH khỏi địa chỉ ĐBH theo quy định tại Hợp đồng Đại lý. <i>Căn cứ xác định vi phạm: Văn bản thông báo của Chi nhánh về vi phạm của Đại lý/Điểm bán hàng (kèm theo hình ảnh thực tế).</i> <i>Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau:</i> 1. Không thông báo bằng văn bản/email cho Vietlott (bao gồm Chi nhánh của Vietlott) trước khi thực hiện trong các trường hợp: - Các trường hợp phát sinh tranh chấp có thể gây rủi ro mất mát, hư hại TBĐC và trang thiết bị tại ĐBH. - ĐBH thực hiện việc sửa chữa mặt bằng kinh doanh hoặc chủ nhà cho thuê thu hồi địa điểm kinh doanh; - Đại lý thu hồi TBĐC và trang thiết bị tại ĐBH khi chấm dứt/thay thế ĐBH về kho Đại lý hoặc địa điểm kinh doanh thay thế; 2. Không thông báo bằng email/văn bản cho Vietlott và được sự đồng ý của Vietlott (bao gồm Chi nhánh Vietlott) trong trường hợp: - Đại lý thực hiện hoạt động marketing theo kế hoạch đã được các bên thống nhất trước; - TBĐC phát sinh doanh thu tại địa điểm khác địa điểm quy định tại Hợp đồng Đại lý khi chưa được Vietlott chấp thuận. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được email hoặc văn bản đề xuất của Đại lý, nếu Vietlott không có phản hồi bằng email	≥9	7-8	5-6	3-4	1-2	0	20

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng (%)	Mô tả	Tính điểm						Điểm tối đa
				0	20	40	60	80	100	
			hoặc văn bản thì Đại lý có quyền di dời TBĐC và trang thiết bị tại ĐBH mà không bị coi là vi phạm. 3. Không thông báo bằng email/văn bản cho Vietlott chậm nhất 10 ngày sau khi phát sinh các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh.							
2	Thông báo cho Vietlott trong trường hợp thay đổi thông tin trên đăng ký kinh doanh	10%	Số lần Đại lý thay đổi thông tin đăng ký kinh doanh và thông báo cho Vietlott chậm hơn 10 ngày làm việc kể từ ngày được cấp đăng ký kinh doanh mới. Căn cứ xác định vi phạm: ngày cấp ghi trên Đăng ký kinh doanh và ngày Vietlott nhận được thông báo bằng văn bản của Đại lý.	≥1					0	10
3	Công tác hỗ trợ chăm sóc ĐBH	15%	Số tháng Đại lý không hỗ trợ, chăm sóc ĐBH bao gồm một hoặc nhiều nội dung vi phạm sau: 1. Công tác cấp phát vật tư bán hàng, vật phẩm marketing theo đúng kế hoạch và/hoặc số lượng đã được các bên thống nhất: - Đối với vật phẩm Marketing: + Căn cứ xác định vi phạm: thông báo của Vietlott/Berjaya, khiếu nại của ĐBH (kèm theo bằng chứng chứng minh) hoặc theo kiểm tra của Vietlott (kèm theo bằng chứng chứng minh). Trong trường hợp có lý do khách quan dẫn đến Đại lý không thể cấp phát vật phẩm cho ĐBH, Đại lý phải có email/văn bản thông báo tới Chi nhánh và xác nhận thời gian thực hiện cấp phát cho ĐBH. + Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Đại lý vi phạm trong trường hợp cấp phát dưới 80% số lượng ĐBH và/hoặc dưới 80% số lượng vật phẩm Marketing theo kế hoạch đã được Vietlott/Berjaya thông báo. - Đối với cấp phát giấy in nhiệt, thẻ chọn số: + Căn cứ xác định vi phạm: khiếu nại của ĐBH (kèm theo bằng chứng chứng minh) hoặc theo kiểm tra của Vietlott (kèm theo bằng chứng chứng minh).	≥5	4	3	2	1	0	15

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng (%)	Mô tả	Tính điểm						Điểm tối đa
				0	20	40	60	80	100	
			+ Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Đại lý vi phạm trong trường hợp quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của ĐBH, Đại lý không cung cấp giấy in nhiệt, thẻ chọn số cho ĐBH (Ngoại trừ trường hợp Đại lý không còn tồn kho giấy in nhiệt, thẻ chọn số mà Berjaya chưa cung cấp hoặc lý do khách quan khác). 2. Công tác đào tạo nhân viên bán hàng (NVBH) Căn cứ xác định vi phạm: theo kiểm tra của Vietlott/Berjaya (kèm theo bằng chứng chứng minh). Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Từ ngày 01/10/2025 trở đi, ĐBH không có tối thiểu 01 NVBH được cấp Giấy chứng nhận vận hành thiết bị bán vé XSTC hoặc được xác nhận đủ điều kiện cấp Giấy chứng nhận vận hành thiết bị bán vé XSTC trên phần mềm đào tạo. 3. Công tác đảm bảo Nhận diện thương hiệu tại ĐBH Căn cứ xác định vi phạm: theo Kết quả kiểm tra, đánh giá của Chi nhánh Vietlott kèm theo hình ảnh chứng minh về tình trạng trang thiết bị, vật tư tại ĐBH Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Trang thiết bị, vật tư do Vietlott cung cấp (gồm: biển hiệu, biển vẫy, quầy bán hàng di động) mất, rách, vỡ, bạc màu, không còn đầy đủ các thông tin, không còn hình dạng ban đầu nhưng Đại lý không đề xuất sửa chữa, thay thế, cấp mới trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận email/thông báo của ĐBH và/hoặc của Chi nhánh Vietlott.							
4	Hợp giao ban Đại lý	10%	Số lần không tham gia hợp giao ban Đại lý (Đại diện của Đại lý là người đại diện pháp luật hoặc người được ủy quyền) . Căn cứ xác định vi phạm: Biên bản/Thông báo kết luận hợp giao ban Đại lý của Vietlott.	2			1		0	10

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng (%)	Mô tả	Tính điểm						Điểm tối đa
				0	20	40	60	80	100	
			<i>Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Đại lý không tham gia họp giao ban Đại lý theo thông báo email/văn bản của Chi nhánh (Đại diện của Đại lý là người đại diện pháp luật hoặc người được ủy quyền).</i>							
5	Thanh toán đầy đủ, đúng hạn thù lao cho Điểm bán hàng	25%	Số tháng vi phạm nhưng không được khắc phục 100% đúng hạn (theo Thông báo của Vietlott về việc vi phạm) Căn cứ xác định vi phạm: - Trên cơ sở kiểm tra của Vietlott (kèm theo bằng chứng chứng minh) - Đối với ĐBH có khiếu nại (qua các kênh thông tin của Vietlott kèm theo bằng chứng chứng minh, Vietlott thông báo tới Đại lý yêu cầu Đại lý phản hồi, khắc phục trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày có thông báo của Vietlott. Hết thời hạn, Đại lý không có phản hồi đính kèm tài liệu chứng minh đã khắc phục, Vietlott sẽ thông báo vi phạm. Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Đại lý không thanh toán đầy đủ, đúng hạn thù lao cho Điểm bán hàng và vi phạm không được khắc phục 100% đúng hạn (theo Thông báo của Vietlott về việc vi phạm).	≥5	4	3	2	1	0	25
6	Tuân thủ công tác trả thưởng	10%	Số tháng Đại lý có vi phạm về công tác trả thưởng đối với các giải thưởng từ 10 triệu đồng trở lên, cụ thể: Căn cứ xác định vi phạm: - Thông báo của Vietlott về việc Đại lý không đăng ký hoặc đăng ký số lượng ĐBH trả thưởng các giải thưởng từ 10 triệu đồng trở lên không đảm bảo số lượng tối thiểu theo quy định. - Khiếu nại bằng văn bản hoặc email của khách hàng (với đầy đủ thông tin khách hàng: Họ tên, căn cước công dân, địa chỉ thường trú, số điện thoại liên lạc) gửi tới Vietlott (bao gồm cả Chi nhánh Vietlott) kèm theo bằng chứng chứng minh về việc ĐBH thuộc Danh sách ĐBH	≥ 5	4	3	2	1	0	10

STT	Tiêu chí	Tỷ trọng (%)	Mô tả	Tính điểm						Điểm tối đa
				0	20	40	60	80	100	
			trả thưởng các giải thưởng từ 10 triệu đồng trở lên đã được Đại lý đăng ký với Vietlott không thực hiện việc trả thưởng cho khách hàng Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: Kể từ ngày 01/7/2025: - Đại lý không đăng ký Danh sách ĐBH trả thưởng các giải thưởng từ 10 triệu đồng trở lên hoặc đăng ký dưới 35% số lượng ĐBH của Đại lý cho Vietlott trước ngày 10/01 và 10/7 hàng năm. - ĐBH thuộc Danh sách ĐBH trả thưởng các giải thưởng từ 10 triệu đồng trở lên đã được Đại lý đăng ký với Vietlott không thực hiện việc trả thưởng cho khách hàng							
7	Công tác báo cáo theo quy định của Vietlott	10%	Số lần thực hiện báo cáo chậm hoặc không thực hiện báo cáo: Căn cứ xử lý vi phạm: Thời gian Chi nhánh nhận được báo cáo/biên bản của Đại lý. Các trường hợp xác định Đại lý vi phạm cụ thể như sau: 1. Báo cáo đánh giá công tác tự thực hiện Hợp đồng Đại lý hàng Quý: Chi nhánh nhận được báo cáo của Đại lý chậm hơn 04 ngày làm việc đầu tiên của Quý hoàn thành đánh giá kết quả thực hiện Quý trước liền kề theo Quy định của Vietlott (Mẫu đính kèm) 2. Biên bản xác định chi phí bồi thường TTB, vật tư do Vietlott cung cấp tại ĐBH chấm dứt, thay thế theo Quy định của Vietlott: Chi nhánh nhận được Bản cứng Biên bản có chữ ký của Đại lý chậm hơn 06 ngày làm việc kể từ ngày Chi nhánh Vietlott gửi Biên bản cho Đại lý) (Mẫu đính kèm)	≥5	4	3	2	1	0	10
	Tổng	100%								100

Ghi chú:

- Điểm đánh giá Tiêu chí = Tỷ trọng (%) của Tiêu chí x Điểm số tại phần **Tính điểm** tương ứng với mức độ vi phạm đối với từng Tiêu chí;
- Điểm tối đa tương ứng với Đại lý đạt **điểm số 100** tại phần **Tính điểm**;

- Điểm đánh giá Đại lý = Tổng cộng Điểm đánh giá tiêu chí (từ tiêu chí 1 đến tiêu chí 7).

-

2. Xếp loại Đại lý

Điểm xếp loại Đại lý như sau:

- Từ 80 điểm đến 100 điểm: Đại lý xếp loại A.
- Từ 60 điểm đến dưới 80 điểm: Đại lý xếp loại B.
- Dưới 60 điểm: Đại lý xếp loại C.

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

BÁO CÁO
ĐÁNH GIÁ THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG
ĐẠI LÝ XỔ SỐ TỰ CHỌN SỐ ĐIỆN TOÁN QUA TBĐC

Địa bàn:

Quý:

Mã Đại lý:

Tên Đại lý:

1. Quy định pháp lý

1.1. Hồ sơ pháp lý thành lập doanh nghiệp của Đại lý

STT	Nội dung	Nội dung thay đổi so với khi ký HĐĐL/Kỳ đánh giá trước	Thông báo cho Vietlott	
			Có	Không
1	Tên doanh nghiệp			
2	Loại hình doanh nghiệp			
3	Đại diện pháp luật			
4	Điều lệ doanh nghiệp			
5	Danh sách thành viên Công ty TNHH hoặc danh sách cổ đông công ty Cổ phần			
6	Địa chỉ trụ sở doanh nghiệp (áp dụng trong trường hợp địa chỉ giao dịch khác với địa chỉ trên Giấy chứng nhận ĐKKD)			
7	Có văn bản sở hữu/ hợp đồng thuê mượn địa điểm kinh doanh của ĐBH			
8	Có hợp đồng hợp tác giữa Đại lý và Đối tác của Đại lý, văn bản sở hữu/hợp đồng thuê mượn địa điểm kinh doanh của Đối tác của Đại lý			

(Đính kèm tài liệu thay đổi)

1.2. Bộ máy tổ chức của Đại lý

STT	Nội dung	Nội dung thay đổi	Thông báo cho Vietlott
1	Người Đại diện hợp pháp		
2	Kế toán trưởng/Trưởng phòng Kế toán		

(Đính kèm tài liệu thay đổi)

2. Nhân viên bán hàng (NVBH)

Số lượng TBĐC theo HĐDL và Phụ lục HĐDL	NVBH hiện có	Số lượng NVBH đã được cấp GCN lũy kế đến thời điểm báo cáo	Số lượng NVBH nghỉ việc lũy kế đến thời điểm báo cáo	Số lượng NVBH cần được cấp bổ sung GCN đến thời điểm báo cáo
1	2	3	4	5=2-3+4

(Đính kèm Phụ lục Danh sách chi tiết Nhân viên bán hàng theo ĐBH)

3. Chính sách kinh doanh

3.1. Doanh thu bán vé cam kết

- Đánh giá về tình hình thực hiện DTBVCK theo ĐBH

Quý	Không PSDT	Không đạt DTBVCK			Đạt DTBVCK (≥ 100%)	Tổng số ĐBH
		<20%	≥20% - 50%	≥50% - 100%		
1	2	3	4	5	6	7=2+3+4+5+6

- Đánh giá về tình hình thực hiện DTBVCK theo ngày

Quý	Tổng Số TBĐC	Số ngày hoạt động	DTBVTH/ TBĐC/ngày	DTBVCK	DTBV thực hiện	DTBVTH / DTBVCK (%)
1	2	3	4=6/2/3	5	6	7 = 6/5

(Đại lý báo cáo thực trạng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp nhằm thúc đẩy doanh thu)

...

3.2. Kết quả phát triển TBĐC

Số lượng TBĐC đầu kỳ	Kế hoạch bổ sung TBĐC trong kỳ	Thực hiện bổ sung TBĐC trong kỳ	Tỷ lệ thực hiện kế hoạch	Số lượng TBĐC cuối kỳ
(1)	(2)	(3)	(4)=(3)/(2)	(5)

(Đại lý báo cáo những thực trạng, nguyên nhân và đề xuất giải pháp thúc đẩy tiến độ phát triển TBĐC)

...

3.3. Các nội dung khác theo chính sách kinh doanh từng thời kỳ

(Dựa vào Chính sách kinh doanh thực tế từng kỳ, Đại lý có báo cáo đánh giá cụ thể)

...

4. Trang thiết bị ĐBH

(Đính kèm phụ lục Danh sách và số lượng trang thiết bị tại từng ĐBH của Đại lý)

5. Tình hình xử lý vi phạm theo thông báo của Vietlott

ST T	Quý	Số lượng vi phạm theo thông báo	Số lượng vi phạm đã khắc phục	Số lượng vi phạm chưa khắc phục	Tỷ lệ khắc phục
		1	2	3	4=3/2
1	II/2024	0	0	0	0

(Ghi nhận toàn bộ các vi phạm được Vietlott thông báo trong kỳ và tình hình đến thời điểm kết thúc tháng, tiến độ xử lý, các cam kết xử lý của Đại lý)

6. Công tác Marketing

6.1. Xác nhận khối lượng chương trình, vật phẩm Marketing sản phẩm, truyền thông thương hiệu

STT	Hạng mục	Đơn vị tính	Số lượng
1			
2			
3			
4			
5			

6.2. Công tác phối hợp triển khai hoạt động Marketing sản phẩm, truyền thông thương hiệu

ST T	Chương trình	Thời gian	Ghi nhận công tác phối hợp
1	...		
2	...		

6.3. Các công phối hợp triển khai hoạt động Marketing sản phẩm, truyền thông thương hiệu

(Ghi nhận công tác thực hiện các hoạt động Marketing của Đại lý, kế hoạch Marketing quý tiếp theo của Đại lý)

...

7. Các nội dung khác

...

ĐẠI DIỆN ĐẠI LÝ
(ký tên & đóng dấu)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN XÁC ĐỊNH CHI PHÍ BỒI THƯỜNG ĐIỂM BÁN HÀNG

☐ SỬA CHỮA ☐ THAY THẾ ☐ CHẤM DỨT ☐ ĐỔI LOẠI HÌNH

Tỉnh/Thành phố:

Căn cứ Hợp đồng Đại lý Xổ số tự chọn số điện toán qua thiết bị đầu cuối số .../.../HĐĐL/VIETLOTT – ... ký ngày .../.../20... giữa Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam và ...;

Căn cứ Quyết định số .../QĐ-VIETLOTT ngày .../.../20.. về Quy định chi phí bồi thường trang thiết bị, vật tư do Vietlott cung cấp tại Điểm bán hàng và các quy định sửa đổi, bổ sung (nếu có);

Căn cứ Quyết định số .../QĐ-VIETLOTT ngày .../.../20... về Quy định quản lý Hợp đồng Đại lý, Điểm bán hàng qua thiết bị đầu cuối và các quy định sửa đổi, bổ sung (nếu có);

Căn cứ Phụ lục Hợp đồng .. ;

Hôm nay, ngày tháng năm 202..,

A. THÔNG TIN CHUNG			
Mã số ĐBH		Mã số ĐBH mới (dành cho ĐBH thay thế)	
Địa chỉ ĐBH		Địa chỉ ĐBH mới (dành cho ĐBH thay thế)	
Loại hình ĐBH chấm dứt/thay thế	☐ Trung tâm XSTC ☐ Điểm bán hàng độc lập ☐ Điểm bán hàng bán kèm		
Loại hình ĐBH mới (dành cho ĐBH thay thế/thay đổi loại hình)	☐ Trung tâm XSTC ☐ Điểm bán hàng độc lập ☐ Điểm bán hàng bán kèm		
Mã số Đại lý			
Tên Đại lý			
Tình trạng	☐ Chưa bàn giao TTB ☐ Đã bàn giao TTB và chưa phát sinh doanh thu		
	☐ Đã bàn giao TTB và đã phát sinh doanh thu (Ngày bàn giao TTB ⁽¹⁾ :/...../20...)		
B. THÀNH PHẦN THAM DỰ			
1. Đại diện Vietlott: Chi nhánh- Công ty TNHH MTV Xổ số điện toán Việt Nam			
Họ và tên			
Chức vụ			
2. Đại diện Đại lý: Công ty			
Họ và tên			
Chức vụ			
C. CHI PHÍ BỒI THƯỜNG SỬA CHỮA/CHẤM DỨT/THAY THẾ/THAY ĐỔI LOẠI HÌNH ĐIỂM BÁN HÀNG			
Đại Lý có trách nhiệm thanh toán các chi phí bồi thường liên quan đến việc sửa chữa/chấm dứt/thay thế/thay đổi loại hình Điểm bán hàng theo Biên bản này cho Vietlott trong vòng ngày làm việc kể từ ngày ký Biên bản này.			

(Đơn vị tính: Đồng)					
TT	Hạng mục	Số lượng TTB được cung cấp	Mất mát, hư hỏng TTB	Thời gian sử dụng TTB, vật tư	Bồi thường cho Vietlott
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Chi phí bồi thường cố định				
2	Chi phí bồi thường trang thiết bị, vật tư Vietlott cung cấp ⁽³⁾				
2.1	Biển hiệu		☐		
2.2	Biển vây		☐	... tháng	
2.3	Quầy bán hàng di động		☐	... tháng	
2.4	Trang thiết bị, vật tư khác		☐	... tháng	
3	Chi phí tháo dỡ, vận chuyển TTB				
4	Tổng chi phí bồi thường				

TỔNG CHI PHÍ BỒI THƯỜNG

Bằng số: đ

Bằng chữ:

Đại lý cam kết tự vận chuyển trang thiết bị sang điểm bán hàng mới theo đúng nhận diện thương hiệu (nếu có).

D. CÁC NỘI DUNG KHÁC

ĐẠI DIỆN VIETLOTT

(ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐẠI LÝ

(ký, ghi rõ họ tên)

