

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN MNP (CHUYỂN MẠNG GIỮ SỐ)

Bước 1: Tiếp nhận, kiểm tra thông tin khách hàng SMS: TTTB gửi 1414

- + Cá nhân: CMND/hộ chiếu/thẻ căn cước còn hiệu lực
 - + Doanh nghiệp: Giấy giới thiệu, giấy ủy quyền của cơ quan cho cá nhân đại diện (bản gốc)
Bản sao giấy Đăng ký Kinh doanh của cơ quan
Bản chính hoặc bản sao công chứng CMND/hộ chiếu/thẻ căn cước còn hạn của cá nhân đại diện doanh nghiệp làm thủ tục
- Đảm bảo thuê bao chính chủ, ưu tiên nhập theo dữ liệu tin nhắn từ DNO trả về.

Bước 2: Kiểm tra và hủy các gói cước, DVGT, data

Nội dung	Mobifone	Viettel	Vietnamobile
Kiểm tra các dịch vụ GTGT của Sim ->Hủy các dịch vụ theo cú pháp trả về	KT gửi 994	TC gửi 1228	KTDV gửi 345
Kiểm tra gói cước Data đang dùng	KT DATA gửi 999	KTMI gửi 191	KT DATA gửi 345
Hủy gói cước Data	HUY tên gói gửi 999	HUY tên gói gửi 191 hoặc HUY gửi 191 Tổng đài Viettel yêu cầu xác nhận lại soạn tiếp Y gửi 191	HUY tên gói gửi 345
Hủy CVQT	HUY CVQT ALL gửi 999	HUY gửi 138	HUY CVQT gửi 123
Hủy CSKH	HUY gửi 9237 (kết nối dài lâu)	Khách hàng thân thiết, KH ra giao dịch để hủy	
Hủy DV ứng tiền với TB trả trước	NOSUB gửi 9015/9779	HUY TX gửi 5511 Hoặc HUY gửi 9118	HUY SUB gửi 900
Tổng đài CSKH Tổng đài GQKN	18001090 0904.144.144	198 0989.198.198	0922.789.789

Bước 3: Nhân viên VNPT tạo YCCM bằng app SMCS Mobile, hoặc trên CRM

Bước 4: Khách hàng nhắn tin: **YCCM gửi đến 1441** (không quá 24h)

- + Khách hàng nhắn tin thành công, KH sẽ nhận được tin nhắn đến từ cục viễn thông với nội dung:

Yêu cầu của số thuê bao 0905999999 đang được xử lý

- + Khách hàng nhắn tin nhưng không nhận được tin nhắn trả về do nhà mạng đã chặn đầu số nhắn tin của thuê bao gửi đến 1441. A/c lấy máy KH gọi đến tổng đài CSKH của nhà mạng yêu cầu mở ngay, đồng thời gọi điện đến số của Cục VT 18006099 để phản ánh.

**Khách hàng là thuê bao trả sau của nhà mạng chuyển đi, khi chuyển mạng thành công nhắc KH về nhà mạng cũ thanh toán hết tiền, làm thủ tục thanh lý, cung cấp các bằng chứng này cho a/c up bằng chứng hoàn thành hậu kiểm cho TB (45 ngày)*

Cú pháp kiểm tra và hủy dịch vụ DNO

Nhà mạng	Cú pháp	Tổng đài	Nội dung
		0923452121	Tổng đài cho đại lý (số lẻ 99)
		092667667 / 789	Tổng đài CSKH cho KH cá nhân
	KTDV	Gửi 345 hoặc 555	Ktra các dịch vụ đang dùng
	HUY MCAB	2626	Hủy báo cuộc gọi nhỡ
VIETNAMOBILE	HUY TBDV	531	Hủy báo nhỡ tự động
	HUY TBDV	555	Hủy toàn bộ dịch vụ trên đầu số 555
	HUY HR	123	Hủy nhạc chờ
	HUY (TÊN GÓI DATA)	345	Hủy các gói Data
	TTTB	1414	Kiểm tra thông tin thuê bao
		18001090/9090	Tổng đài CSKH
	KTDV	994	Ktra các dịch vụ đang dùng
	HUY CVQT ALL	999	Hủy CVQT
	HUY	9237	Hủy kết nối dài lâu
	NOSUB	9015/9779	Hủy dịch vụ ứng tiền với thuê bao trả trước
	HUY	9232	Hủy báo cuộc gọi nhỡ
MOBIFONE	HUY	9224	Hủy nhạc chờ
	HUY MIU	999	Hủy gói Data
	HUY KN	999	Hủy CTKM gói trên sim
	KT ALL	999	Kiểm tra các CTKM trên sim
	GỌI TỔNG ĐÀI	9090	Hỏi xem KH có đăng kí gói KM combo nào không, nếu có thì hỏi cách hủy luôn
	KT DATA	999	Tra cứu các gói Data 4G đang dùng sau đó hủy hết
	TTTB	1414	Kiểm tra thông tin thuê bao
		198/18008098	Tổng đài CSKH
	TC	1228	Ktra các dịch vụ đang dùng
	HUY	138	Hủy CVQT
	HUY XT	5511	Hủy dịch vụ ứng tiền với thuê bao trả trước
VIETTEL	HUY	9118	Hủy dịch vụ ứng tiền với thuê bao trả trước
	HUY	1221	Hủy nhạc chờ
	HUY	193	Hủy báo cuộc gọi nhỡ
	HUY	191	Hủy gói Data

Một số mã lỗi hay bị từ chối, cách xử lý

+ DNO02; DNO4: sai số giấy tờ và loại giấy tờ

- Nhờ khách hàng về nhà mạng chuyển đi cập nhật lại thông tin theo giấy tờ hiện tại
- Nhờ nhân viên tuyến của Phòng mình có mối quan hệ với đại lý cấp 1 của Viettel, mobi để sửa lại thông tin trên hệ thống, sau đó các a/c tạo lại YCCM

+ DNO07: Lỗi cam kết với DNO

- Thuê bao trả trước kiểm tra lại các DVGT, gói cước, data và hủy lại có thể do trước khi gửi YCCM các a/c chưa hủy/ hủy chưa hết/ đã hủy rồi DNO lại bán tiếp dịch vụ cho thuê bao
- Thuê bao trả sau còn cam kết các gói cước có thời hạn do nhà mạng tự động gia hạn, nhờ KH khiếu nại và chuyển thuê bao sang trả trước
- Thuê bao chắc chắn không còn cam kết gì với DNO mà bị từ chối, a/c nhập link khiếu nại và theo dõi xử lý tiếp theo theo hướng dẫn của Phòng ĐHNV

+ DNO08: Thuê bao trả sau nợ trên 500k

- Nhờ khách hàng đóng tạm ứng cước cho DNO để đảm bảo tiền nợ < 500k

+ DNO09: Thuê bao trả trước nợ do có sử dụng dịch vụ ứng tiền

- Kiểm tra tài khoản của KH xem còn tiền không, nếu không còn nạp thêm ít nhất bằng số tiền của dịch vụ ứng tiền, hủy dịch vụ ứng tiền

+ DNO15: Danh sách các số thuê bao chuyển mạng chỉ là 1 phần của hợp đồng KH đã ký với DNO

- Gộp hết các số vào cùng một lần tạo YCCM

+ Tất các các lỗi mà a/c xác định chính xác do DNO vẫn từ chối sai (sau khi đã làm theo hướng dẫn trên)

- Với Khách hàng doanh nghiệp, xin giấy giới thiệu của công ty để các a/c đại diện cho cty ra các điểm giao dịch khiếu kiện cho KH
- KH ra điểm giao dịch của DNO khiếu kiện, a/c viết đơn cho KH theo mẫu có sẵn
- Nhờ KH gọi điện lên tổng đài CSKH của nhà mạng khiếu nại
Mobifone: 0904.144.144 Viettel: 0989.198.198 Vietnamobi: 0922.789.789
- Nhờ KH gọi điện lên tổng đài cục Viễn thông 18006099 (miễn phí cuộc gọi) phản ánh
- Các a/c đồng thời cũng gọi lên tổng đài cục Viễn thông 18006099 phản ánh
- Gửi mail đơn khiếu nại lên cục Viễn thông, đồng thời gửi đơn về Phòng ĐHNV
- Tạo lại YCCM nếu lại bị từ chối
- A/c gửi yêu cầu, nội dung khiếu nại lên nhóm Hỗ trợ MNP trên Zalo. Kết quả trả về sẽ thông báo tới các phòng, có hướng dẫn cụ thể các bước tiếp theo

+ Kiên trì đeo bám → THÀNH CÔNG

Đầu mối tiếp nhận khiếu nại chuyên mạng giữ số của Cục VT và Bộ TTT như sau:

1. Tổng đài tiếp nhận khiếu nại của Cục VT về CMGS: 18006099 (miễn phí cuộc gọi)

2. Qua mail:

- Mail chung của Cục VT: contact@vnta.gov.vn
- Mail Cá nhân: Cục phó Cục VT phụ trách công tác CMGS: nphnha@mic.gov.vn; nphnha@vnta.gov.vn
- Cán bộ Cục phục trách khiếu nại CMGS: tdnguyen@vnta.gov.vn; vmduc@vnta.gov.vn;
lpnhoang@vnta.gov.vn ; dctrang@vnta.gov.vn

3. Qua đơn thư trực tiếp về địa chỉ:

Cục VT: Cục Viễn thông – Bộ Truyền thông và thông tin

Đ/c: Tòa nhà Cục Viễn Thông, đường Dương Đình Nghệ, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội, Việt Nam. Điện thoại: 024.39436608

4. Gửi đơn, mail khiếu nại trực tiếp về thanh tra bộ truyền thông và thông tin theo các địa chỉ và mail phụ trách thanh tra như sau:

- Địa chỉ liên hệ: 18 Nguyễn Du - Hà Nội (Tòa nhà B, tầng 3)

- Điện thoại: 024.35563852 ; Fax: 024.35563855

- Email: vanthuthanhtra@mic.gov.vn

+ Phó Chánh Thanh tra: Ông Đỗ Hữu Trí

ĐT: 024.35563856; Email: dhtri@mic.gov.vn

+ Ông Đinh Tiến Dũng

ĐT: 024.35563851; Email: dungdt@mic.gov.vn

+ Phòng Thanh tra Viễn thông và Công nghệ thông tin: ĐT: 024. 35563854

• Trưởng phòng: Đỗ Đình Rô; Email: ddro@mic.gov.vn

• Phó TP: Trần Võ Hạnh; Email: tvhanh@mic.gov.vn

+ Phòng Thanh tra Hành chính và Xử lý khiếu tố: ĐT: 024. 35563849

• Trưởng phòng: Nguyễn Xuân Tư; Email: nxtu@mic.gov.vn

• Phó Trưởng phòng:

Đặng Văn Anh; Email: dvanh@mic.gov.vn

Nguyễn Đại Thắng; Email: ndthang@mic.gov.vn