

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN

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

TT. ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA



97 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 1, Tp. HCM  
Tel: (84-8) 54040079 - Fax: (84-8) 54042041  
Số.: 263/TB/MKT/S-Telecom

TPHCM, ngày 26/06/2009

## THÔNG BÁO

V/v: Tổng hợp quy định về thủ tục chuyển nhượng dịch vụ điện thoại di động S-Fone.

**Kính gửi: Các Trung tâm DVKH (CSC) và Đại lý của S-Fone trên toàn quốc  
Trung tâm Giải đáp khách hàng tại các khu vực**

**Căn cứ:**

- > Quy định về thủ tục nghiệp vụ bán hàng S-Fone hiện hành.
- > Thông báo số 548/TB/MKT/S-Telecom, ngày 19/12/2008 về hướng dẫn thực hiện cập nhật thông tin thuê bao trả trước.
- > Thông báo số 135/TB/MKT/S-Telecom, ngày 23/03/2009 về một số quy định bổ sung về chuyển nhượng quyền sử dụng số thuê bao trả sau cho các khách hàng là công ty/tổ chức.

**Trung tâm Điện thoại Di động CDMA (S-Telecom) thông báo hướng dẫn về các quy định thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ điện thoại di động như sau:**

1. Ban hành nội dung tổng hợp về các quy định thủ tục về nghiệp vụ chuyển nhượng quyền sử dụng thuê bao di động S-Fone theo nội dung được đính kèm.
  2. Một số quy định mới được áp dụng như sau:
    - a) Đối với trường hợp chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ trả sau từ tên công ty/ tổ chức, nếu *Biên bản chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ* đã được người đại diện pháp luật của đơn vị đó ký tên, đóng dấu thì không yêu cầu cung cấp giấy giới thiệu.
    - b) Đối với việc đơn phương chuyển nhượng dịch vụ trả trước, mọi trường hợp yêu cầu được giải quyết ngay sau khi khách hàng cung cấp đúng thông tin về 05 số điện thoại thường gọi và thực hiện cam kết (theo mẫu).
- \*Lưu ý:** Các trường hợp sau đây không cần cam kết hay kiểm tra 05 số điện thoại thường gọi đi:
- Là số thuê bao chưa được kích hoạt (SIM kít trả trước chưa có lịch sử chuyển nhượng).
  - Số thuê bao trả trước do Nhà phân phối/ Đại lý bán hàng đứng tên.
  - Số thuê bao thuộc Mã khách hàng đứng tên từ 10 số thuê bao trả trước trở lên (có hoặc chưa có lịch sử chuyển nhượng).
3. Thông báo này bổ sung, thay thế cho các quy định về nghiệp vụ chuyển nhượng liên quan trước đây và có hiệu lực kể từ ngày ký.

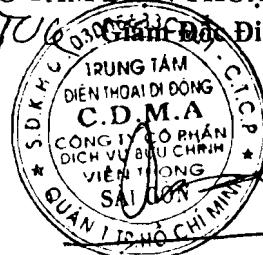
Phòng Kinh doanh và Phòng Dịch vụ Khách hàng tại các khu vực theo chức năng, nhiệm vụ của mình triển khai thực hiện và thông báo đến các CSC, Đại lý và Tổng đài 905.

**Đính kèm:**

- Các quy định về thủ tục chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ
- Phiếu yêu cầu đơn phương chuyển quyền sử dụng số thuê bao S-Fone

**TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA**

Tổng Giám đốc Điều Hành *[Signature]*



**Nơi nhận:**

- Như trên
- Phòng DVKH và phòng Kinh Doanh các khu vực (để thực hiện)
- Ban điều hành (để báo cáo)
- Lưu hành chánh và Phòng Dịch vụ Khách hàng VPC

Phòng Dịch vụ Khách hàng-Khoá Tiếp thị & Kinh doanh VPC *[Signature]*

**Đỗ Văn Quát**  
GIÁM ĐỐC TIẾP THỊ & KINH DOANH

# CÁC QUY ĐỊNH VỀ THỦ TỤC CHUYỂN NHƯỢNG QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ S-FONE

(Đính kèm thông báo số 26.8/MKT/STelecom, ngày 26/06/2009)

## I. CHUYỂN NHƯỢNG QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG THƯỜNG

(Chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ do chủ thuê bao yêu cầu hay chuyển nhượng song phương)

### 1. Quy định thủ tục:

Bên chuyển nhượng (chủ thuê bao) và bên được chuyển nhượng phải đến các Điểm Giao Dịch có chức năng của S-Fone để thực hiện các thủ tục cần thiết. Quy định thủ tục cụ thể như sau:

#### 1.1 Người chuyển nhượng:

##### a) Đối với cá nhân:

- Cá nhân người Việt Nam: xuất trình CMND để kiểm tra.
- Cá nhân người nước ngoài: phải có Hộ chiếu hoặc Giấy chứng nhận đăng ký tạm trú tại Việt Nam.

##### b) Đối với pháp nhân (công ty/ tổ chức):

*Biên bản chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ ĐTDD* được người đại diện theo pháp luật hoặc người đại diện theo ủy quyền của đơn vị đó ký tên và đóng dấu. (Không yêu cầu cung cấp Giấy giới thiệu)

##### c) Trường hợp ủy quyền:

Giấy ủy quyền có xác nhận của UBND phường/xã. Người được ủy quyền xuất trình CMND để đối chiếu. S-Fone lưu giữ bản chính hoặc bản sao có công chứng/chứng thực của giấy ủy quyền.

#### 1.2 Người được chuyển nhượng:

Người được chuyển nhượng ký tên (đóng dấu nếu là cơ quan, tổ chức) vào *Biên bản chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ ĐTDD*.

Người được chuyển nhượng phải làm tiếp thủ tục như thủ tục hòa mạng mới.

### 2. Quy trình thực hiện:

- a) Giao dịch viên kiểm tra về tình hình số thuê bao như: có tách nhập cước hay không, tiền ký quỹ cuộc gọi, có đang sử dụng nhóm thuê bao nội bộ (VPN) không? Nếu có thì phải giải quyết các vấn đề này trước khi tiến hành thực hiện cho khách hàng.
- b) *Biên bản chuyển nhượng quyền sử dụng máy và dịch vụ ĐTDD* được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản. Người được chuyển nhượng thực hiện tiếp các thủ tục như một khách hàng hòa mạng mới.
- c) Giao dịch viên thực hiện nghiệp vụ trên CCBS hoặc fax hồ sơ đến Tổ hỗ trợ đại lý để hỗ trợ thực hiện.
- d) Nộp chứng từ liên quan về Tổ quản lý hồ sơ theo quy định.

### 3. Một số quy định liên quan:

- a) Đối với thuê bao trả sau, người chuyển nhượng hoặc người được chuyển nhượng phải thanh toán toàn bộ tiền cước đã sử dụng tính đến thời điểm chuyển nhượng. Đồng thời, người được chuyển nhượng nếu đang sử dụng mạng S-Fone thì phải không nợ cước của các số thuê bao trước đó.
- b) Các cuộc gọi in trong Bảng kê chi tiết cuộc gọi (đối với chuyển nhượng dịch vụ trả sau) chỉ được cung cấp cho người được chuyển nhượng tính từ thời điểm chuyển nhượng trở về sau.
- c) Đối với thuê bao trả trước, tài khoản trả trước còn lại (nếu có) cũng sẽ được chuyển qua cho người được chuyển nhượng. Số tiền này được quản lý theo quy định nạp tiền của thuê bao trả trước. Nếu người được

chuyển nhượng thực hiện thêm nghiệp vụ đổi gói cước từ trả trước sang trả sau, số tiền còn lại này sẽ được trừ vào cước thuê bao hàng tháng và sẽ không được hoàn trả cho khách hàng trong bất kỳ trường hợp nào.

- d) Phí: Chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ được miễn phí dịch vụ.
- e) Chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ do chủ thuê bao yêu cầu được thực hiện tại tất cả các CSC/đại lý S-Fone trên toàn quốc, trừ đại lý VAA (Value Added Agency) không thực hiện được chuyển nhượng dịch vụ trả sau vì không có chức năng thu cước "hot-bill".

## II. CHUYỂN NHƯỢNG QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ ĐƠN PHƯƠNG:

Đây là các trường hợp chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ không có xác nhận của chủ thuê bao (người chuyển nhượng). Người được chuyển nhượng là người đang sử dụng dịch vụ sẽ thực hiện một số điều kiện kiểm tra và ghi cam kết về quyền sử dụng dịch vụ để được S-Fone xem xét giải quyết.

### 1. Quy định chung:

- a) Đơn phương chuyển nhượng dịch vụ trả trước được áp dụng tại các ĐGD của S-Fone trên toàn quốc. Đơn phương chuyển nhượng dịch vụ trả sau chỉ được thực hiện tại các Trung tâm CSKH (CSC) của S-Fone.
- b) Không áp dụng đối với thuê bao khai báo mất máy điện thoại, hoặc thuê bao thuộc các chương trình bán hàng đặc biệt đang thực hiện các cam kết về thay đổi nghiệp vụ có liên quan.
- c) Cơ sở của việc kiểm tra thông tin người sử dụng dịch vụ (cũng là người đề nghị được đứng tên thuê bao) là 05 số điện thoại thường gọi đi và kiểm tra 2 hóa đơn thanh toán cước gần nhất (đối với thuê bao trả sau). Khách hàng phải thực hiện cam kết về quyền sử dụng số thuê bao di động S-Fone (theo mẫu).
- d) Khách hàng phải mang theo máy/SIM của số thuê bao yêu cầu chuyển nhượng. Trong trường hợp mất máy điện thoại, khách hàng phải làm thủ tục đổi sang máy mới, sau đó mới yêu cầu đơn phương chuyển nhượng.
- e) S-Fone được toàn quyền chuyển về tình trạng trước đó của số thuê bao khi có khách hàng cũ khiếu nại và người yêu cầu phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đền bù thiệt hại cho các bên liên quan.
- f) Phí: miễn phí dịch vụ.

#### \* Ghi chú:

Nếu khách hàng không thể cung cấp đủ 5 số điện thoại thường gọi (vì lý do cụ thể nào đó), Giao dịch viên có thể áp dụng các hướng dẫn về trường hợp ngoại lệ được nêu trong quy định về thủ tục nghiệp vụ bán hàng hoặc xin ý kiến Quản lý trực tiếp/Cửa hàng trưởng/Trưởng ca để linh động giải quyết.

## 2. Đơn phương chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ trả trước:

### 2.1 Quy định thủ tục:

- a) Khi số thuê bao thỏa 1 trong các điều kiện sau sẽ được thực hiện chuyển nhượng (đăng ký thông tin) ngay mà không cần thực hiện cam kết hay kiểm tra các số điện thoại thường gọi đi:
  - Là số thuê bao chưa được kích hoạt (SIM kít trả trước chưa có lịch sử chuyển nhượng).
  - Số thuê bao trả trước do Đại lý bán hàng/ nhà phân phối đứng tên.
  - Số thuê bao thuộc Mã khách hàng đứng tên từ 10 số thuê bao trả trước trở lên (có hoặc chưa có lịch sử chuyển nhượng).
- b) Nếu số thuê bao đã được đăng ký thông tin khách hàng hoặc đã có lịch sử chuyển nhượng từ Đại lý đứng tên ban đầu sang người sử dụng (cá nhân hoặc công ty/tổ chức) và thuộc Mã khách hàng có dưới 10 số thuê bao trả trước, khách hàng muốn đơn phương chuyển nhượng dịch vụ phải làm thủ tục cam kết.

- c) Đối với việc cập nhật thông tin thuê bao trả trước qua máy/SIM công cụ (soạn tin nhắn theo cú pháp quy định gửi đến số 1414), chỉ thực hiện được 3 lần thành công trong suốt lịch sử hợp đồng của thuê bao và số thuê bao đó phải là thuê bao kích hoạt mới hoặc thuê bao thuộc Mã khách hàng có từ 10 số thuê bao trả trước trở lên.

Cú pháp tin nhắn như sau: **[Số ĐT cần đăng ký].[Họ tên].[Ngày sinh].[Số CMND]** → gửi 1414

- d) Khách hàng có thể liên hệ bất kỳ Điểm giao dịch nào của S-Fone để chuyển nhượng/ đăng ký thay đổi thông tin thuê bao trả trước.

## 2.2 Quy trình thực hiện:

### 2.2.1 Đối với trường hợp không cam kết:

- Khách hàng xuất trình CMND/Hộ chiếu (đối với công ty/tổ chức cần phải cung cấp thêm Giấy giới thiệu).
- Khách hàng điền vào *Phiếu đăng ký dịch vụ trả trước* (02 bản, mỗi bên giữ 1 bản).
- Giao dịch viên của Điểm giao dịch kiểm tra lịch sử hợp đồng (đối với Điểm giao dịch có CCBS), nếu thuộc trường hợp quy định thì tiến hành cập nhật thông tin khách hàng bằng hệ thống CCBS hoặc bằng Số/SIM công cụ.
- Nộp các chứng từ liên quan về Tổ quản lý hồ sơ.

### 2.2.2 Đối với trường hợp cam kết:

- Khách hàng xuất trình CMND/Hộ chiếu (đối với công ty/tổ chức cần phải cung cấp thêm Giấy giới thiệu).
- Khách hàng ghi cam kết, ký tên vào *Phiếu yêu cầu đơn phương chuyển quyền sử dụng số thuê bao S-Fone* (theo mẫu).
- Giao dịch viên kiểm tra 05 số điện thoại thường gọi đi của khách hàng. Đại lý phải fax phiếu yêu cầu về Tổ hỗ trợ đại lý để hỗ trợ kiểm tra.
- Giao dịch viên tiến hành chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ ngay cho khách hàng.
- Nộp các chứng từ liên quan về Tổ quản lý hồ sơ.

## 3. Đơn phương chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ trả sau:

### 3.1 Một số quy định:

- Nghiệp vụ đơn phương chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ trả sau chỉ được thực hiện tại các Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (CSC) của S-Fone.
- Người yêu cầu được chuyển nhượng phải điền đơn yêu cầu và cam kết về quyền sử dụng số thuê bao di động S-Fone (theo mẫu), cung cấp đúng 05 số điện thoại thường gọi đi (ghi rõ mối quan hệ) và 2 hóa đơn thanh toán cước gần nhất.
- Người yêu cầu phải đợi giải quyết sau 30 ngày kể từ ngày cam kết để S-Fone thực hiện kiểm tra, xác minh về chủ thuê bao (gửi thư thông báo cho chủ thuê bao). Trong trường hợp người yêu cầu có giấy tờ hợp lệ chứng minh cho sự vắng mặt của chủ thuê bao sẽ được xem xét giải quyết chuyển nhượng ngay. (Ví dụ: Quyết định giải thể hoặc Thông cáo báo chí về công ty giải thể, chủ thuê chết hoặc đi nước ngoài đã được xóa tên trong Hộ khẩu,...)
- Số thuê bao đề nghị được chuyển nhượng phải không nợ cước tại thời điểm chuyển nhượng và thanh toán hết các khoản phí phát sinh.
- Trường hợp khách hàng là cá nhân yêu cầu tách khỏi Mã khách hàng công ty/ tổ chức nợ cước mà không có được sự xác nhận từ đơn vị (do nhân viên đã nghỉ việc không thể xin xác nhận và giấy giới thiệu từ công ty cũ,...) được giải quyết như nghiệp vụ đơn phương chuyển nhượng dịch vụ trả sau. (Lưu ý: không giải quyết đơn phương chuyển nhượng đối với Mã khách hàng cá nhân nợ cước).

**\* Ghi chú:**

Việc chuyển nhượng từ mã khách hàng nợ cước sẽ do User có phân quyền đặc biệt thực hiện trên hệ thống CCBS. Phân quyền này thường được cấp cho Trưởng các CSC.

**3.2 Quy trình thực hiện:**

- *Bước 1:* Giao dịch viên CSC hướng dẫn Khách hàng điền vào *Phiếu yêu cầu đơn phương chuyển nhượng quyền sử dụng số thuê bao S-Fone* (theo mẫu đính kèm). Phiếu này được lập thành 2 bản, khách hàng giữ 1 bản và S-Fone lưu 1 bản.
- *Bước 2:* Giao dịch viên kiểm tra các thông tin do khách hàng cung cấp (05 số điện thoại thường gọi đi, hoá đơn thanh toán của 2 kỳ cước liên tục và gần nhất).
- *Bước 3:* GDV tiếp nhận yêu cầu và thông báo cho khách hàng biết sẽ có kết quả giải quyết sau 30 ngày (sau khi S-Fone đã thực hiện xong việc thông báo cho chủ thuê bao về vấn đề cam kết chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ và chờ phản hồi của chủ thuê bao)
- *Bước 4:* CSC có khách hàng yêu cầu chuyển nhượng quyền sử dụng lập thư thông báo chuyển đến Giám Đốc Khu vực ký và đóng dấu, sau đó gửi thư báo đảm đến khách hàng đúng tên thuê bao theo địa chỉ gửi thông báo cước đã đăng ký trên CCBS. Thời gian gửi thông báo không quá 3 ngày kể từ ngày khách hàng yêu cầu (tính theo ngày làm việc).

Thông báo mà S-Fone gửi cho chủ thuê bao có ghi rõ: "*Nếu quá 20 ngày kể từ ngày nhận được thông báo (căn cứ theo dấu Bưu điện) mà chúng tôi không nhận được sự phản hồi nào, chúng tôi xem như Quý khách đã đồng ý chấm dứt sử dụng dịch vụ với S-Fone. Chúng tôi sẽ chuyển quyền sử dụng theo yêu cầu của khách hàng hiện đang sử dụng số thuê bao này*".

- *Bước 5:* Sau 1 tháng kể từ ngày khách hàng yêu cầu, nếu không có sự phản hồi hay khiếu nại nào từ chủ thuê bao, CSC tiếp nhận sẽ thông báo cho khách hàng hoàn tất thủ tục chuyển nhượng đơn phương.
- *Bước 6:* Nộp các chứng từ có liên quan về Tổ quản lý hồ sơ.

**\* Ghi chú:**

- GDV cần phô tô lưu lại bản sao của các Hóa đơn thanh toán cước do khách hàng cung cấp và tư vấn cho khách hàng chịu trách nhiệm cho các khiếu nại có liên quan và phối hợp với S-Fone trong việc giải quyết.
- Việc gửi thư thông báo cho khách hàng cần mở sổ theo dõi (lưu lại 1 bản copy để nộp về Tổ quản lý hồ sơ)
- và cập nhật ngày gửi thông báo cũng như ngày khách hàng thực hiện cam kết vào màn hình "Quản lý tư vấn" của CCBS để tiện theo dõi sau này.

S-FONE  
 KẾ TÍNH  
 HỒ SƠ  
 11/2014

*Thy*

TT. ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA S-TELECOM

Cửa hàng/Đại lý: .....

Địa chỉ: .....

Tel: ..... Fax: .....

Mã số khách hàng

....., ngày ..... tháng ..... năm 200 .....

## PHIẾU YÊU CẦU

V/v: Đơn phương chuyển quyền sử dụng số thuê bao S-Fone

- Tên khách hàng: .....
- Số CMND/Hộ chiếu: ..... Cấp ngày: ..... Tại: .....
- Địa chỉ: .....
- Số điện thoại liên hệ khác: ..... Email: .....

Tôi cam kết là người sử dụng số thuê bao dưới đây:

- Số thuê bao:    ..... Loại thuê bao:  Trả trước  Trả sau

- 05 số Điện thoại thường gọi đi:
  1. .... Quan hệ: .....
  2. .... Quan hệ: .....
  3. .... Quan hệ: .....
  4. .... Quan hệ: .....
  5. .... Quan hệ: .....

**Hoá đơn cước của 2 tháng liên tục và gần nhất:**

(Áp dụng đối với thuê bao trả sau)

	Số phiếu	Tháng	Số tiền
1.			
2.			

(\* Có kèm bản photo của các Hoá đơn.

Tôi, bên yêu cầu được chuyển nhượng đề nghị Trung tâm Điện thoại Di động CDMA xem xét cho tôi được đơn phương chuyển quyền sử dụng số thuê bao 095 ..... mà tôi đang sử dụng để thuận tiện trong việc sử dụng dịch vụ của S-Fone.

Lý do tôi không đúng tên số thuê bao trên: .....

Tôi xin cam đoan số thuê bao trên là do tôi sử dụng và đảm bảo không để xảy ra bất kỳ khiếu kiện đồng thời cam kết thanh toán hết cước thuê bao, cước thông tin và cước phát sinh khác (nếu có) cho Trung tâm Điện thoại Di động CDMA trước khi thủ tục chuyển quyền sử dụng được tiến hành. Trong trường hợp có khiếu kiện về tranh chấp quyền sử dụng, tôi sẽ phối hợp với Trung tâm ĐTDĐ CDMA để giải quyết và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc đơn phương yêu cầu chuyển nhượng này.

**Khách hàng cam kết**

(Ký, ghi họ tên, đóng dấu)

### XÁC NHẬN VỀ VIỆC THỰC HIỆN GIAO DỊCH:

Giải quyết  Từ chối Lý do: .....

**Giao dịch viên**

(Ký, ghi họ tên)

**Trưởng Cửa hàng**

(Ký, ghi họ tên, đóng dấu)

- \* **Ghi chú:**
- Không áp dụng đối với thuê bao khai báo mất máy mà không đúng chủ thuê bao yêu cầu, hoặc thuê bao thuộc các chương trình bán hàng đặc biệt đang thực hiện các cam kết về thay đổi dịch vụ có liên quan.
  - S-Fone được toàn quyền chuyển về tình trạng trước đó của số thuê bao khi có chủ thuê bao khiếu nại và người yêu cầu phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc đền bù thiệt hại cho các bên liên quan.
  - Đối với thuê bao trả sau, giao dịch được giải quyết sau 01 tháng từ ngày khách hàng cam kết (Thời gian 01 tháng là để S-Fone thông tin đến chủ thuê bao về yêu cầu của khách hàng cam kết).