

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

TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG CDMA
S-TELECOM

Số: 390/TB/C SHO-MKT/S-Telecom

TP HCM, ngày 06 tháng 10 năm 2009

THÔNG BÁO

V/v: Triển khai dịch vụ thanh toán cước phí trả sau S-Fone với đối tác **MX net**

Kính gửi: - Các cửa hàng, Đại lý của S-Fone toàn quốc
- Trung tâm dịch vụ khách hàng S-Fone, Tổng đài CallCenter toàn quốc
- Phòng DVKH các Khu vực
- Các Phòng / Ban liên quan

Căn cứ:

- Hợp đồng số 175 S-Telecom-MX net, ngày 18/09/2009 và biên bản nghiệm thu kỹ thuật ngày 29/07/2009.

Trung tâm Điện thoại Di động CDMA (S-Telecom) thông báo về việc triển khai dịch vụ thanh toán cước trả sau S-Fone thông qua việc hợp tác với đối tác **MX net** như sau:

1. Giới thiệu sơ lược về dịch vụ:

- **MX POINT** hay còn gọi là Điểm Giao Dịch MX: là nơi các Thành viên kinh doanh của Mạng Giao dịch Liên kết **MX net** cung ứng sản phẩm dịch vụ của mình đến khách hàng.
- Khách hàng có nhu cầu thanh toán cước phí thuê bao trả sau S-Fone có thể đến các điểm giao dịch liên kết **MX net** có biểu tượng **MX POINT** để thực hiện thanh toán cước trả sau S-Fone.
- Sau khi hoàn tất việc thanh toán, thuê bao được thanh toán sẽ được hệ thống cập nhật và gạch nợ tự động ngay lập tức và khách hàng sẽ nhận được phiếu chứng nhận nộp tiền của Điểm giao dịch. Sau 3 ngày kể từ ngày thực hiện giao dịch thanh toán thành công khách hàng sẽ nhận được hóa đơn thanh toán cước (giá trị gia tăng-VAT).

Lưu ý:

- Số tiền khách hàng phải thanh toán cước: Là toàn bộ số tiền cước và nợ trước (nếu có).
- S-Fone gửi hóa đơn thanh toán cước cho khách hàng theo địa chỉ khách hàng đã đăng ký qua đường Bưu điện.

2. Thời gian triển khai dịch vụ: Kể từ ngày 07/10/2009

3. Các màn hình liên quan đến Dịch vụ thanh toán cước hợp tác với đối tác MXnet:

a) Màn hình thống kê:

- Chức năng: Thống kê các giao dịch thanh toán cước phát sinh qua các kênh thanh toán hợp tác với đối tác
- Đường dẫn: Payment – Direct Payment – Other Payment Report (BPM0804_CO)
 - ✓ Payment DT: Ngày thanh toán
 - ✓ Zone: Chọn Khu vực 1, 2, 3 , ALL (toàn quốc)

- ✓ Provider : Chọn từng nhà cung cấp dịch vụ hoặc tất cả
- b) Màn hình in hóa đơn VAT thanh toán cước :
 - Chức năng : In hóa đơn của các giao dịch thanh toán cước phát sinh qua các kênh hợp tác với đối tác (ATM, SMS, POS, WEB, Bưu điện, Internet banking,...).
 - Đường dẫn: Accounts – Tax invoice Mgmt – Batch print for tax invoice (BAC0305_CO), các thông tin cần trích lọc như sau:
 - ✓ Create date: chọn ngày phát sinh giao dịch thanh toán
 - ✓ Process agency ID: Chọn Khu vực (nhập số 1 nghĩa là Khu vực 1, 2 là Khu vực 2, 3 là Khu vực 3).
 - ✓ Bill Item: nhập chữ “ATMNEO”
 - ✓ Tax invoice no from: Nhập số seri hóa đơn theo số lượng hóa đơn cần in
 - ✓ Nhấn nút Save → nhấn biểu tượng in hóa đơn

4. Nhiệm vụ của các Phòng/Ban liên quan:

- P.DVKH-Khu vực 1,2,3 thực hiện phát hành hóa đơn thanh toán cước cho khách hàng và tiếp nhận giải quyết khiếu nại cho khách hàng.
- P. DVKH-VPC phối hợp với P. Kế toán VPC thực hiện qui trình đối soát và thanh toán phí dịch vụ cho đối tác.

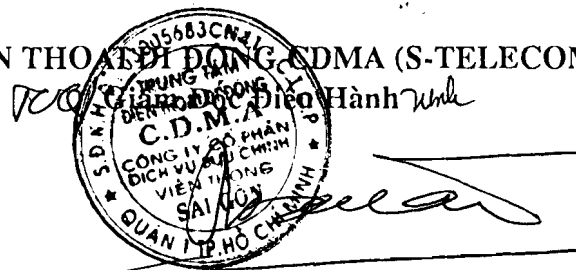
5. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ:

- Các nơi tiếp nhận khiếu nại của khách hàng nếu thuộc trách nhiệm, phạm vi và khả năng xử lý của S-Fone thì tự xử lý, giải quyết ngay cho khách hàng.
- Trường hợp không giải quyết được thì sẽ chuyển cho P.DVKH-VPC là đầu mối chính để liên hệ với đối tác xử lý.

Đầu mối liên hệ	Người phụ trách
MX net	Bà: Nguyễn Thanh Hà Chức vụ: Nhân viên - Phòng Chăm sóc khách hàng Điện thoại: 08-3997 3941 hoặc 0904 664 185 Fax: +84 (8) 3845 1526 - Email: ha.nguyen-thanh@mxnet.com.vn
S-Fone	Bà: Trần Thị Kim Yến Chức vụ: Nhân viên – Phòng dịch vụ khách hàng Điện thoại: 08-4040079 (403) hoặc 095 886 8765 Fax: 08-4042041 - Email: yenttk@stelecom.com.vn

Các Phòng / Ban chức năng có trách nhiệm triển khai phổ biến thông báo này đến các Đại lý, Trung tâm dịch vụ khách hàng, Tổng đài viên và toàn thể nhân viên S-Telecom nắm rõ thông tin tư vấn khách hàng.

TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI ĐI ĐỘNG CDMA (S-TELECOM)



Nơi nhận:
- Như trên
- Ban Điều Hành (để báo cáo)
- Lưu P. Hành chính-Pháp lý
-CSHO