

## DANH SÁCH ĐƯỜNG DÂY NÓNG

TT	Tên kênh	Diễn giải	Phạm vi giải đáp	Cước phí
<b>I</b>	<b>Kênh giải đáp tự động (IVR)</b> (Các nội dung trong phím bấm có thể thay đổi theo tình hình thực tế)			
1	197	Phím 1	Thông tin về chuyển mạng giữ số	- Áp dụng cho thuê bao Viettel. - Miễn cước cuộc gọi.
		Phím 2	Thông tin và đăng ký trực tiếp các dịch vụ GTGT tiện ích	
		Phím 3	Thông tin dịch vụ Mobile Internet 3G, 4G	
		Phím 4	Thông tin về các chương trình khuyến mại	
		Phím 5	Thông tin về chuyển mã mạng di động từ 11 số sang 10 số, gói cước và thủ tục đa dịch vụ	
<b>II</b>	<b>Nhóm kênh giải đáp dịch vụ viễn thông</b>			
1	18008098/ 198	Kênh giải đáp các dịch vụ di động và các sản phẩm khác	Tư vấn, báo hỏng và hỗ trợ KH sử dụng các dịch vụ di động và các sản phẩm khác	Miễn phí từ thuê bao Viettel và thuê bao mạng khác
2	18008119	Kênh giải đáp dịch vụ Cố định, Truyền hình, Internet Cáp quang	Tư vấn, báo hỏng và hỗ trợ KH sử dụng các dịch vụ Cố định, Truyền hình và Internet cáp quang	Miễn phí từ thuê bao Viettel và thuê bao mạng khác
3	0989198198	Hotline	Tiếp nhận tư vấn, báo hỏng, giải quyết khiếu nại về tất cả các dịch vụ của Viettel (riêng dịch vụ cố định chỉ tư vấn thông tin)	Tính phí như cuộc gọi thông thường
	0983198198			
4	18008000	KH doanh nghiệp	Phím 1: Hỗ trợ các dịch vụ viễn thông và công nghệ thông tin cho Doanh nghiệp	Miễn phí từ thuê bao Viettel và thuê bao mạng khác
			Phím 2: Hỗ trợ các giải pháp công nghệ thông tin cho ngành Giáo dục	
			Phím 3: Hỗ trợ dịch vụ Kênh truyền	
			Phím 4: Hỗ trợ các giải pháp công nghệ thông tin cho ngành Y tế	
<b>III</b>	<b>Kênh hỗ trợ bán hàng</b>			
1	18008168	Bán hàng Hotline	- Tiếp nhận bán hàng Hotline tất cả các dịch vụ của Viettel - Tiếp nhận khảo sát cho kênh phân phối trên toàn quốc các DV ADSL, FTTH, PSTN và NextTV	Miễn phí từ thuê bao Viettel và thuê bao mạng khác
<b>IV</b>	<b>Nhóm kênh Giải đáp Khách hàng trực tuyến</b>			
1	cskh@viettel.com.vn		Tư vấn, hỗ trợ/xử lý thông tin cho khách hàng qua Email	
2	Fanpage		Fanpage Viettel Telecom: <a href="https://www.facebook.com/Vietteltelecom">https://www.facebook.com/Vietteltelecom</a>	
			Group Viettel-Giải đáp online: <a href="https://www.facebook.com/group/CSKH.Viettel">https://www.facebook.com/group/CSKH.Viettel</a>	