

Số: 31/HTH-KHDN

Hà Tĩnh, ngày 22 tháng 02 năm 2021

V/v thông báo đầu mối tiếp nhận báo hỏng  
dịch vụ.

Kính gửi:

- Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Tĩnh;
- Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thị xã, thành phố;
- Trường THPT, THCS, TH, MN trên toàn tỉnh;

Lời đầu tiên, Viettel Hà Tĩnh-Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp-Viễn thông Quân đội xin gửi lời chào trân trọng, lời cảm ơn sâu sắc tới Quý khách hàng đã đồng hành với Viettel suốt thời gian qua.

Thực hiện Thỏa thuận hợp tác số 1720/BB-BGD&DT-VIETTEL giữa Bộ GD&ĐT và Tập đoàn Công nghiệp-Viễn thông Quân đội; Biên bản hợp tác số 1368/BB-SGD&ĐT-VIETTEL giữa Sở GD&ĐT Hà Tĩnh và Viettel Hà Tĩnh về chuyển đổi số trong ngành GD&ĐT Hà Tĩnh giai đoạn 2021-2025.

Trong quá trình hợp tác cung cấp dịch vụ, giải pháp, Viettel có tiếp nhận một số phản ánh về công tác chăm sóc khách hàng có thời điểm chưa được kịp thời. Nguyên nhân do một số đơn vị Giáo dục chưa nắm được các đầu mối hỗ trợ dịch vụ để được chăm sóc hỗ trợ. Để phục vụ tốt, chuyên nghiệp hơn Viettel xin thông báo các đầu số hỗ trợ hotline 24/7, cụ thể như sau:

- 1. Tiếp nhận báo hỏng sự cố Internet: 18008119 chọn nhánh 2.**
- 2. Tiếp nhận hỗ trợ Chữ ký số, Phần mềm vBHXH, Hóa đơn điện tử: 18008000 chọn nhánh 1.**
- 3. Tiếp nhận hỗ trợ phần mềm Giáo dục Smas và Cổng thông tin điện tử: 18008000 chọn nhánh 2.**

Lưu ý: Viettel chỉ tiếp nhận xử lý báo hỏng đối với các đầu số trên, khi Viettel tiếp nhận và quản lý giám sát xử lý sự cố theo hệ thống và có chế tài phạt nhân viên trong trường hợp xử lý chậm. Do vậy khuyến cáo các đơn vị không gọi trực tiếp cho số cá nhân của nhân viên Viettel tránh không được xử lý thỏa đáng.

Trên tinh thần hữu nghị, hợp tác và phát triển, Viettel luôn mong muốn mang lại cho Quý khách hàng sản phẩm, dịch vụ tốt nhất.

Kính đề nghị Sở GD&ĐT thông báo cho các đơn vị nắm và triển khai thực hiện.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KHDN; Hùng (01).

**P. GIÁM ĐỐC**



Thiếu tá Nguyễn Văn Hoàng

