



# Bảng tin

**Trong số này:** • Ngăn ngừa gian lận • Chuẩn bị sẵn sàng trong các tình huống khẩn cấp • Trợ Cấp liên quan đến Thảm Họa của AT&T  
• Đây là công việc nội bộ • Các nguồn thông tin trợ giúp tiếp thị qua điện thoại với khách hàng



## Các thông báo bắt buộc từ Cơ Quan Tiện Ích Công Cộng California (CPUC)

**Bảo vệ tránh gian lận** Quý vị đang tìm lời khuyên bảo vệ tránh gian lận? Xem trang mạng của Cơ Quan Tiện Ích Công Cộng California tại [www.CalPhoneInfo.com](http://www.CalPhoneInfo.com).

### Chuẩn bị sẵn sàng ứng phó trong các tình huống khẩn cấp: Giúp bảo đảm máy điện thoại vẫn hoạt động

Trong các trường hợp khẩn cấp, thảm họa (bao gồm cả cháy rừng) và cúp điện, các dịch vụ điện thoại không dây và điện thoại cố định có thể bị ảnh hưởng. AT&T cần quý vị giúp đỡ để bảo đảm là quý vị, những người thân của quý vị, các nhân viên, và khách hàng tiếp tục giữ liên lạc, và các nhân viên ứng phó khẩn cấp có thể dựa vào hệ thống điện thoại để phối hợp các hoạt động cứu trợ. Trong trường hợp xảy ra động đất, hỏa hoạn hay thảm họa khác, chúng ta thường muốn gọi để giúp nhau vững tâm, tuy nhiên khi tất cả mọi người tìm cách gọi cùng một lúc, số lượng cuộc gọi tăng đột biến khiến mạng bị quá tải. Sau đây là những cách thức quý vị có thể sử dụng để thông tin đến cho gia đình, bạn bè, nhân viên, và khách hàng trong tình huống khẩn cấp, đồng thời bảo đảm tất cả mọi người vẫn có thể sử dụng được hệ thống điện thoại.

### Trước khi xảy ra thảm họa

Truy cập trang mạng [www.ready.gov](http://www.ready.gov) để biết thêm những cách thức chuẩn bị sẵn sàng ứng phó với nhiều dạng thảm họa khác nhau.

- Lập kế hoạch giữ liên lạc cho gia đình.
- Luôn giữ điện thoại không dây của quý vị ở trạng thái kho ráo và nạp đầy.
- Bảo đảm quý vị có các số điện thoại liên lạc trong trường hợp khẩn cấp và địa chỉ email trong máy điện thoại di động của quý vị.
- Chuyển tiếp số điện thoại nhà hoặc nơi làm việc của quý vị vào máy điện thoại di động (cần phải thuê bao dịch vụ Call Forwarding\*) nếu quý vị sơ tán rời nhà hoặc nơi làm việc.

\*Có thể phải trả thêm các khoản phí nếu chuyển tiếp cuộc gọi của quý vị tới một số ngoại vùng.

### Trong khi xảy ra thảm họa

- Vui lòng KHÔNG gọi Tổng Đài nội vùng ("0") hoặc Viễn Liên ("00") trong trường hợp khẩn cấp vì việc đó sẽ gây chậm trễ không cần thiết cho việc trợ giúp khẩn cấp.
- Chỉ gọi 911 nếu quý vị cần giúp đỡ vì tính mạng hay tài sản của quý vị gặp nguy hiểm tức thời. Quý vị có thể nhận tin tức và thông tin cập nhật từ máy radio hay internet.  
Khi quý vị gọi 911, bảo đảm là:
  - Tiếp tục giữ máy và chờ nhân viên tiếp ứng khẩn cấp trả lời cuộc gọi; đừng bỏ máy và gọi lại.
  - Trình bày nhanh về tình huống khẩn cấp.
  - Trả lời tất cả các câu hỏi của nhân viên.
- Hãy kiên nhẫn. Trong trường hợp khẩn cấp như động đất, mạng quá tải có thể gây chậm trễ. Và điều đó có nghĩa là sẽ mất thời gian hơn để hoàn tất các cuộc gọi. Để tìm hiểu xem quý vị có thể thực hiện cuộc gọi hay không, hãy lắng nghe:
  - Tiếng chuông gọi bình thường: Thực hiện cuộc gọi.
  - Im lặng: Chờ tiếng chuông gọi; tiếp tục giữ máy - bỏ máy càng làm các cuộc gọi chậm hơn.
  - Tín hiệu nhanh cho biết máy bận (nhấn gấp đôi bình thường): Thử lại lần nữa.
  - Phần ghi âm cho biết tất cả các đường dây đều đang bận: Thử lại lần nữa.
- Theo dõi tin tức địa phương và thông tin thời tiết trên thiết bị di động của quý vị.
- Giới hạn các cuộc gọi không khẩn cấp.
- Cố gắng gửi tin nhắn thay vì gọi điện thoại.
- Chuẩn bị sẵn đài radio chạy pin và pin mới.

## Trợ Giúp liên quan đến Thảm Họa của AT&T

Trong trường hợp có tình trạng khẩn cấp do Thống Đốc California hoặc Tổng Thống Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ tuyên bố, các khách hàng là gia đình và tiểu doanh nghiệp của AT&T tại California có dịch vụ điện thoại cố định, VoIP, hoặc dịch vụ không dây có thể hội đủ điều kiện được nhận trợ cấp dành cho người tiêu dùng. Để biết thêm thông tin về vấn đề này và các biện pháp khác mà AT&T áp dụng liên quan đến thảm họa, vui lòng truy cập trang mạng [att.com/disasterrelief](http://att.com/disasterrelief).

## Đây là vấn đề đường dây bên trong

Quý vị gọi từ máy điện thoại nhà hoặc nơi làm việc nhưng không nghe thấy tiếng chuông gọi máy. Quý vị gọi cho chúng tôi để hỏi xem có trục trặc gì hay không — và có phải là do đường dây bên trong nhà hay nơi làm việc của quý vị không.

Đường dây bên trong là một phần của đường dây điện thoại kết nối ổ cắm điện thoại bên trong nhà hoặc nơi làm việc của quý vị với mạng của chúng tôi ở bên ngoài. Nếu quý vị thuê nhà, chủ nhà có trách nhiệm lắp một (1) ổ cắm điện thoại có thể sử dụng được và bảo đảm giữ đường dây bên trong hoạt động bình thường.

Nếu đường dây bên trong nhà hoặc nơi làm việc của quý vị bị lỗi thì sao? Quý vị có thể...

- Tự sửa chữa đường dây đó (hoặc bàn với chủ nhà nếu quý vị thuê nhà).
- Thuê thợ đến sửa đường dây giúp quý vị.
- Gọi đường dây sửa chữa của chúng tôi (611) để nhờ chúng tôi sửa đường dây điện thoại và ổ cắm dây điện thoại cho quý vị. (Chúng tôi sẽ thêm chi phí vật liệu và nhân công vào hóa đơn của quý vị.)
- Ghi danh sử dụng dịch vụ \*WirePro<sup>SM</sup> Services, chương trình bảo hiểm bao trả cho các đường dây điện thoại và đường dây dẫn bên trong nhà quý vị. \*WirePro<sup>SM</sup> chỉ bao trả cho các ổ cắm và đường dây thông thường đang ở tình trạng làm việc khi dịch vụ của quý vị được kết nối, đáp ứng và được lắp đặt theo các tiêu chuẩn của Bộ Luật Điện Quốc Gia và Hiệp Hội Ngành Điện.

Quý vị thích lựa chọn thuê thợ sửa chữa hơn? Chúng tôi có thể thu xếp một buổi hẹn theo khung thời gian 4 tiếng đồng hồ. Bảo đảm là quý vị ở nhà trong toàn bộ khoảng thời gian đó. Để tìm hiểu thêm, gọi 800.288.2020 để nếu cần dịch vụ tư gia và 800.750.2355 nếu cần dịch vụ cho doanh nghiệp.

*\*Các mức giá và tình trạng có sẵn có thể thay đổi. Vui lòng gọi chúng tôi tại số 800.288.2020 (dịch vụ gia đình) hoặc 800.750.2355 (dịch vụ dành cho doanh nghiệp).*


## Sự riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi

### Các nguồn thông tin trợ giúp tiếp thị qua điện thoại với khách hàng

Quý vị có các quyền riêng tư liên quan đến chào bán qua điện thoại, và quý vị có thể tìm hiểu thêm về vấn đề này qua bản sao "Chặn Các Cuộc Gọi Tự Động và Tin Nhắn Gây Khó Chịu." Để lấy bản sao, liên lạc với Ủy Ban Thông Tin Liên Lạc Liên Bang (Federal Communications Commission), Consumer and Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554. Gọi 888.225.5322, TTY 888.835.5322 hoặc truy cập trang mạng [www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts](http://www.fcc.gov/consumers/guides/stop-unwanted-robocalls-and-texts).

Nếu quý vị có địa chỉ email đang sử dụng, quý vị cũng có thể áp dụng các bước để ngăn ngừa gian lận qua tiếp thị điện thoại và đăng ký (hoặc hủy đăng ký) tham gia Danh Sách Các Số Điện Thoại Cấm Gọi Toàn Quốc trên mạng trực tuyến tại [donotcall.gov](http://donotcall.gov). Hoặc gọi 888.382.1222 (TTY 866.290.4236) từ số điện thoại quý vị muốn đăng ký vào danh sách các số điện thoại cấm gọi đó.

©2021 AT&T Intellectual Property. Bảo lưu mọi quyền.  
AT&T và biểu trưng Quả Địa Cầu là các nhãn hiệu của AT&T Intellectual Property. Mọi thương hiệu và nhãn hiệu dịch vụ đều là tài sản của các sở hữu chủ tương ứng.

 In trên giấy tái chế.

Nghôn ngữ của quý vị. Phục vụ chu đáo. Cộng với hơn 160 ngôn ngữ khác. Gọi số 800.203.8600.



VI Spring Bulletin 4/21