

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số 2411-STRACKING/CBCLDVVT/VT

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Địa chỉ: Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024 62556789

Fax:

024 62996789

Website: <https://vietteltelecom.vn>

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VỆ TINH BAO GỒM DỊCH VỤ TRUYỀN SỐ LIỆU VÀ DỊCH VỤ NHẮN TIN**

Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Giá trị công bố
1	Vùng dịch vụ	Toàn quốc
2	Độ khả dụng dịch vụ	$\geq 99,5\%$
3	Thời gian trễ trung bình	≤ 40 giây
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng liên tiếp)	$\leq 1,8$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ khách hàng nhận được hồi âm bằng văn bản trong thời hạn 4 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại: 24/7 - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây $\geq 80\%$

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL