

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 02

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.222.

Fax: (0274) 3635.200.

Website: <https://vnntt.com.vn/>

Email: cskh@vnntt.com.vn.

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: **QCVN 35:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất** với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kĩ thuật		
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công:		
	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5%	< 5%
	- Liên lạc liên tỉnh.	< 6%	< 6%
2	Độ chính xác ghi cước:		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
II	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5%	≥ 99,5%



TOTRINH20040218

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
2	Sự cố đường dây thuê bao (tổng số lần sự cố/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 5.2	≤ 5.2
3	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:		
	- Nội thành, thị xã (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Thời gian thiết lập dịch vụ:		
	- Nội thành, thị xã (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
6	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
7	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	- Tỷ lệ % cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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 60s	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Bình Dương, ngày 20 tháng 4 năm 2020



Giung Quốc Dũng



TOTRINH20040218