

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 03/2016

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 0245729833

Fax: 02435729834

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: QUY CHUẨN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI QUỐC TẾ VOIP TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG HTC

STT	QUY CHUẨN	CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công > 90%
2	Chất lượng thoại	Chất lượng thoại trung bình đạt 4 điểm
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai 0,05%
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai dưới 0,05 %.
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai dưới 0,05 %.
6	Sự cố kết nối	< 01 LẦN / 01 THÁNG
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố kết nối	- Đạt 90 % sự cố kết nối được sửa chữa xong trong khoảng thời gian 24 giờ.
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h trong ngày. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây đạt 90 %

Hà Nội, ngày 31 tháng 03 năm 2016

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



TỔNG GIÁM ĐỐC
Trình Minh Châu