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

# BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 002/ITC

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM**

Địa chỉ: Số 18, Phố Hàng Gà, Phường Hàng Bồ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

**TỰ CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ kênh thuê riêng, với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ kênh thuê riêng như sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên chỉ tiêu** | **Mức công bố** |
| 1 | Thời gian thiết lập dịch vụ (E) | |
| Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày) | ≥ 90% |
| Trường hợp chưa có đường dây thuê bao | |
| - Nội thành, thị xã (E ≤ 12 ngày) | ≥ 90% |
| - Thị trấn, làng, xã (E ≤ 20 ngày) | ≥ 90% |
| 2 | Thời gian khắc phục mất kết nối (R) | |
| Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ) | ≥ 90% |
| Thị trấn, làng, xã (R ≤ 72 giờ) | ≥ 90% |
| 3 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/ 100 khách hàng/ 3 tháng liên tiếp) | ≤ 0,25 |
| 4 | Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại) | 100% |
| 5 | 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 |
| Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong 60 giây | ≥ 80% |

Hà Nội, ngày…. tháng ..… năm…….…

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**