

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 ( $E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao	
	- Nội thành, thị xã ( $E \leq 12$ ngày)	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã ( $E \leq 20$ ngày)	$\geq 90\%$
2	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)	
	Nội thành, thị xã ( $R \leq 36$ giờ)	$\geq 90\%$
	Thị trấn, làng, xã ( $R \leq 72$ giờ)	$\geq 90\%$
3	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/ 100 khách hàng/ 3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$
4	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội 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	$\geq 80\%$

Hà Nội, ngày 11 tháng 01 năm 2013

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Minh