

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa,
thành phố Hà Nội
Điện thoại : 024. 37741091 Fax : 024. 37741093
Email : vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ di động qua vệ tinh.

STT	Tên chỉ tiêu	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 90 \%$
2	Tỷ lệ cuộc gọi thành công	$\geq 90 \%$
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 5 \%$
4	Độ chính xác ghi cước	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1 \%$
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1 \%$
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01 \%$
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01 \%$
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 90 \%$
2	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 10 \%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức công bố
3	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Hồi âm/ xác nhận thông tin khiếu nại trong vòng 15 phút (nếu cần làm rõ) sau khi tiếp nhận khiếu nại và trả lời/ hồi âm (bằng các hình thức khách hàng yêu cầu/ chấp nhận: điện thoại/ email/ văn bản) kết quả giải quyết khiếu nại trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại	100%
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24h trong ngày
	- 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 60s	$\geq 80 \%$

Hà Nội, ngày 04 tháng 08 năm 2020

TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG



Lê Thanh Bình

