

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

---oOo---

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 1683.B./VNM-ĐN

TRUNG TÂM THÔNG TIN DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, số 7 Chùa Bộc, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Hà Nội.

Điện thoại: 024.35730123

Email: pr@vietnamobile.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ tin nhắn ngắn trên mạng viễn thông di động mặt đất**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 82:2014/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ tin nhắn ngắn trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ tin nhắn ngắn trên mạng viễn thông di động mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 82:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỉ lệ truy cập thành công dịch vụ tin nhắn	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Thời gian trễ trung bình truy cập dịch vụ tin nhắn	$\leq 5s$	$\leq 5s$
3	Tỷ lệ gửi nhận tin nhắn thành công	$\geq 92\%$	$\geq 92\%$
4	Thời gian gửi nhận tin nhắn trung bình từ đầu cuối đến đầu cuối	$\leq 20s$	$\leq 20s$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
2	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%	100%

Dịch vụ trợ giúp khách hàng:			
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
3	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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 vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%

Hà Nội, ngày 05 tháng 09 năm 2015

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI *Thư*



Ths. Võ Đăng Việt Linh

