

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: 292

CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, số 2, Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy,
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 02435739419

Fax: 5729834

Email: info@hitc.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truyền số liệu trên mạng viễn thông di động vệ tinh**
Phù hợp với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truyền số liệu trên mạng viễn thông di động vệ tinh như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng	$\geq 99\%$
2	Tỷ lệ thiết lập kết nối thành công	$\geq 95\%$
3	Tỷ lệ rớt kết nối	$\leq 2\%$
4	Tỷ lệ mất gói	$\leq 1\%$
Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25

6	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm cho văn bản khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận khiếu nại)	100%
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng -Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại. -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 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%

Hà Nội, ngày 01.. tháng 01.. năm 2025

TỔNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN BÌNH MINH