

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VTC

Địa chỉ trụ sở chính : 614 (lầu 3) Điện Biên Phủ, Phường Vườn Lài, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại : (+84.28) 38331106

Fax : (+84.28) 38300253

Email : info@vtctelecom.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy cập Internet trên tàu bay qua vệ tinh**

Stt	Tên chỉ tiêu	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	
1	Mức khả dụng của dịch vụ: Hệ thống vệ tinh phải đảm bảo mức khả dụng dịch vụ tối thiểu trong tổng thời gian hoạt động của tàu bay trong khu vực phủ sóng.	$\geq 90\%$
2	Bảng thông tối thiểu (CIR): Dịch vụ kết nối phải đảm bảo cung cấp bảng thông tối thiểu (CIR) trong thời gian tàu bay hoạt động trong khu vực phủ sóng.	$\geq 90\%$
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	
1	Số khiếu nại hợp lệ về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 10
2	Hỏi âm và giải quyết khiếu nại:	
	- Xác nhận tiếp nhận/hỏi âm trong vòng ≤ 8 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại (nếu cần làm rõ).	100%
	- Trả lời kết quả giải quyết khiếu nại trong vòng ≤ 07 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận.	100%
3	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	$\geq 80\%$

TP. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 08 năm 2025



Bùi Văn Bằng

Công ty cổ phần Viễn thông VTC

614 (Lầu 3) Điện Biên Phủ, Phường Vườn Lài, Tp.HCM, Việt Nam

ĐT: (+848) 3833.1106 - Fax: (+848) 3830.0253

Email: info@vtctelecom.com.vn

Website: www.vtctelecom.com.vn