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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:...749.../VNM

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Số 583 Lạc Long Quân, phường Tây Hồ, thành phố Hà Nội
Điện thoại: 024.35730123 Fax: 024.35746272
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: 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 *(QCVN 82:2014/BTTTT)*	Mức công bố
Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật			
1	Tỷ lệ truy cập thành công dịch vụ tin nhắn	≥ 95%	≥ 95%
2	Thời gian trễ trung bình truy cập dịch vụ tin nhắn	≤ 5s	≤ 5s
3	Tỷ lệ gửi nhận tin nhắn thành công	≥ 92%	≥ 92%
4	Thời gian gửi nhận tin nhắn trung bình từ đầu cuối đến đầu cuối	≤ 20s	≤ 20s
Chỉ tiêu chất lượng phục vụ			
1	Khiếu nại của khách hang về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản phản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận(khiếu nại)	100%	100%

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật *(QCVN 82:2014/BTTTT)*	Mức công bố
Chỉ tiêu dịch vụ trợ giúp khách hàng			
3	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hang bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hang 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 60s	≥ 80%	≥ 80%

Hà Nội, ngày 15 tháng 07 năm 2026

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

HOÀNG MINH HẢI