

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
SỐ 01 /QTSC –TTVT

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN
PHẦN MỀM QUANG TRUNG (QTSC)

Địa chỉ : Tòa nhà QTSC Telecom Center, Công viên phần mềm Quang Trung, phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM

ĐT: (84-28) 37158888
Email: qtsc@qtsc.com.vn

Fax: (84-28) 37155985
Website: www.qtsc.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Ethernet (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

QTSC công bố chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Ethernet (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức công bố	
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1.	Thời gian thiết lập dịch vụ	03 ngày làm việc kể từ ngày chính thức ký kết hợp đồng	
2.	Độ khả dụng	Internet	99,5% (03 tháng)
		DC	99,9% (01 tháng)
3.	Độ trễ	Trong nước (<)	30ms
		Quốc tế (<)	350 ms
		- HongKong	70 ms
		- Singapore	70 ms
		- USA	330 ms
		- Japan	200 ms
- EU	330 ms		
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Hỗ trợ dịch vụ	- Hỗ trợ kỹ thuật 24 x 7 - Thông tin liên hệ kỹ thuật: + Hot line: 028-37158888 + Email: vienthong@qtsc.com.vn	

2	Thời gian phản hồi thông tin của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận, phản hồi thông tin yêu cầu cho khách hàng, chuyển thông tin đến các bộ phận liên quan ≤ 10 phút. + Tiếp nhận qua email: ≤ 10 phút + Tiếp nhận qua điện thoại: ≤ 3 hồi chuông
3	Thời gian xử lý yêu cầu của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Trong giờ làm việc, từ 8h sáng tới 16h30, thời gian xử lý và phản hồi là 30 phút - Ngoài giờ làm việc, thời gian xử lý và phản hồi tối đa là 04 giờ (ngoài trừ sự cố về cấp quang thông tin)
4	Thông báo sự cố cho khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Thông báo (email, SMS) ngay khi có sự cố ảnh hưởng đến dịch vụ của khách hàng. - Gửi mail cập nhật thông tin xử lý sự cố cho khách hàng khi có thông tin mới. - Cảnh báo (email, SMS) bằng thông đường truyền sử dụng sắp vượt ngưỡng 70% bằng thông đăng ký. - Cảnh báo (email, SMS) khi tài nguyên hệ thống (CPU, RAM, Storage) sử dụng vượt 70% tài nguyên đăng ký.

Thông tin phản ánh khi vi phạm các cam kết:

- Phòng Hỗ trợ và Chăm sóc Khách hàng
- Số điện thoại: 028. 37158888.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 05 năm 2022



Lâm Nguyễn Hải Long