

7	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	≥ 90 %	250 cuộc	58.304	Thống kê	96,95%	Phù hợp
---	---	-----------------------------	--------	----------	--------	----------	--------	---------

Ghi chú: - Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "Không phù hợp".

TU. Q. T. O. N. G. G. I. A. M. Đ. O. C.
GI. A. M. Đ. O. C. B. A. N. K. Y. T. H. U. A. T
 CÔNG TY CỔ PHẦN
 VI. E. N. T. H. O. N. G. B. A. O. N. G.
TO. A. N. C. A. U
 Phan Minh Châu

C. I. C. P. * * * * *

1	Chiều dài sợi quang (km)	3.37%	3.37%	3.37%	10.000 sợi	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng	2.50%	2.50%	2.50%	10.000 cuộc	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	2.50%	2.50%	2.50%	10.000 cuộc	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp
4	Chất lượng mạng (Tỷ lệ số cuộc gọi bị gián đoạn hoặc lượng báo lỗi < 1.0)	2.50%	2.50%	2.50%	10.000 cuộc	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp
5	Độ chính xác giờ cước	0.01%	0.01%	0.01%	10.000 cuộc	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị rớt cước	0.01%	0.01%	0.01%	10.000 cuộc	10.239	Thống kê	0.00%	Phù hợp