

Số: 004-2022 /NL-QĐ

TP.HCM, ngày 01 tháng 09 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt”
tại Khu đô thị Phú Mỹ Hưng

- Căn cứ Luật viễn thông năm 2009;
- Căn cứ Thông tư 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
- Căn cứ Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 602/GP-CVT ngày 18/12/2020 của Cục Viễn thông cho phép Công ty TNHH MTV TMDV Cuộc Sống Mới được cung cấp dịch vụ truy nhập Internet;
- Căn cứ Điều lệ của Công ty TNHH MTV TMDV Cuộc Sống Mới.

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH MTV TMDV CUỘC SỐNG MỚI

Quyết định:

- Điều 1:** Nay ban hành chính thức “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt” tại Khu đô thị Phú Mỹ Hưng.
- Điều 2:** Các bộ phận liên quan chịu trách nhiệm triển khai, phổ biến “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt” theo Quyết định này.
- Điều 3:** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.
- Điều 4:** Các Ông (Bà) Trưởng các Phòng/Ban chức năng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Ban TGD (để báo cáo);
- Lưu: P.KH.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**
VƯƠNG LỆ VÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc
-----o0o-----

CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KÊNH THUÊ RIÊNG NỘI HẠT
Số: 039-2022 /NL-TB

CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI (NEW LIFE)

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, số 2 Đường Bertrand Russell, P. Tân Phú, Q.7, TP.HCM
Điện thoại: (028) 54 111 222 – Fax: (028) 54 126 001

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Mục đích

- Thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt.
- Thống nhất các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt của New Life.
- Làm căn cứ cho quá trình cung cấp dịch vụ và xử lý sự cố.

1.2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho việc kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Kênh thuê riêng nội hạt tại Khu đô thị Phú Mỹ Hưng.

2. CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KÊNH THUÊ RIÊNG NỘI HẠT:

STT	Thông số	Chỉ tiêu
I. Chất lượng kỹ thuật		
1.1	Độ sẵn sàng dịch vụ	99.99%
1.2	Độ ổn định dịch vụ	99.90%
1.3	Tỷ lệ mất gói	0.01%
II. Chất lượng phục vụ		
2.1	Thời gian đáp ứng nhu cầu lắp đặt dịch vụ của khách hàng	Tối đa trong vòng 15 ngày kể từ ngày ký hợp đồng
2.2	Thời gian khắc phục sự cố:	
	Sự cố liên quan đến mạng lưới New Life	≤ 1 giờ
	Sự cố liên quan đến vật lý, đường truyền	≤ 5 giờ
2.3	Báo cáo nguyên nhân gián đoạn dịch vụ	Trong vòng 01 ngày sau khi xảy ra gián đoạn dịch vụ
2.4	Hỗ trợ qua điện thoại	24/7/365
2.5	Hỗ trợ tại địa chỉ khách hàng (trong Khu đô thị Phú Mỹ Hưng) khi có sự cố về kết nối	30-60 phút

TP.HCM, ngày 01 tháng 09 năm 2022



TỔNG GIÁM ĐỐC

MỘT THÀNH VIÊN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
CUỘC SỐNG MỚI

VIƯƠNG LÊ VĂN