

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 03/2025/CBCL-BLUELINK

CÔNG TY CỔ PHẦN TRUYỀN THÔNG VÀ CÔNG NGHỆ BLUELINK

Địa chỉ: Số nhà 16A, Ngõ 219/61 Nguyễn Ngọc Vũ, Tổ 10, Phường Yên Hoà, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 08.6597.8558

Email: vhkt@bluegroup.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ Datacode

STT	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa	Mức công bố
1	Thời gian xử lý giao dịch	Đánh giá thời gian từ lúc khách hàng gửi yêu cầu cho đến khi hạn mức được cấp	$\leq 5s$
2	Tốc độ phản hồi hệ thống	Đánh giá thời gian phản hồi để khách hàng nắm được thông tin trạng thái giao dịch	$\leq 2s$
3	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	Đánh giá thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng	24h trong ngày
4	Tỷ lệ khiếu nại về chất lượng dịch vụ	Số lượng khiếu nại của khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ	$\leq 0.25\%$

Ghi chú:

- Các yêu cầu nạp dung lượng gói cước data truy nhập internet được truyền từ hệ thống của đối tác tới hệ thống của Công ty Cổ phần Truyền thông và Công nghệ Bluelink (Bluelink), sau đó được Bluelink chuyển tiếp tới hệ thống của Nhà mạng viễn thông.
- Bluelink có trách nhiệm đảm bảo chất lượng và tính thông suốt trong quá trình tiếp nhận và chuyển tiếp yêu cầu nạp dung lượng gói cước qua hệ thống của mình.
- Việc đảm bảo gói dung lượng được nạp thành công đến thiết bị đầu cuối của thuê bao di động thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhà mạng.

Hà nội, ngày 29 tháng 10 năm 2025

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

GIÁM ĐỐC



Lê Thị Bích Thủy