

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Các dịch vụ NetNam cung cấp

- Dịch vụ Truy nhập Internet bằng cáp quang đến tận hộ gia đình (FTTX)
- Dịch vụ Kênh truy cập riêng Internet (DIA)

2. Quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ

[QCVN 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy cập internet bằng cáp quang đến tận hộ gia đình](#)

Cam kết chất lượng dịch vụ kênh truy cập riêng internet (dedicated internet access) [tại đây](#).

3. Bên công bố chất lượng dịch vụ

[02/CV-NN/CLDVVT - Bên công bố chất lượng dịch vụ viễn thông](#)

4. Báo cáo đánh giá chất lượng dịch vụ

Chi tiết báo cáo xem [tại đây](#)

5. Kết quả kiểm tra danh sách tài khoản dịch vụ

Chi tiết xem tại [đây](#)

6. Địa điểm tiếp nhận khiếu nại

Các kênh thông tin khiếu nại khách hàng đối với dịch vụ truy cập Internet của NetNam như sau:

Hotline 24/7: 19001586

Thư điện tử: support@netnam.vn

Địa điểm tiếp nhận khiếu nại:

Phòng 309 nhà 2B Trung tâm phát triển công nghệ cao, 18 Hoàng Quốc Việt, Phường Nghĩa Đô, Quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

7. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại

Chi tiết xem tại [đây](#)

□