



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN ANH VÀ EM

ĐĐKD: Tầng 1, Khu DV03, Nhà N09B1, Thành Thái, Cầu Giấy, Hà Nội

VPGD & TTBH: Số 1148, Đường 3/2, Quận 11, TP Hồ Chí Minh

Tel: 1800 234 519 * Fax: 097 107 8811 * Email: sale@ane.vn

Facebook: facebook.com/ctyanhem * Hotline: **1800 234 519**

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ THỜI GIAN ĐÁP ỨNG HỖ TRỢ KỸ THUẬT/CSKH

Kính gửi: Quý khách hàng,

Chân thành cảm ơn quý khách đã tin tưởng lựa chọn Anh & Em đồng hành cùng quá trình phát triển doanh nghiệp nha khoa của mình.

Ở A&E, chúng tôi luôn tin rằng, tạo ra giá trị khách hàng chính là cách duy nhất để xây dựng doanh nghiệp phát triển và trường tồn.

Là đại diện chính hãng của J. Morita - thương hiệu thiết bị nha khoa số 1 Nhật Bản, có lịch sử hơn 100 năm - A&E đã, đang và luôn mong muốn được tiếp tục mang đến các bác sĩ nha khoa Việt Nam những thiết bị cao cấp, cùng trải nghiệm khách hàng khác biệt.

Chúng tôi luôn tâm niệm "Chỉ có sự thành công của khách hàng mới mang lại thành công cho A&E". Mỗi thiết bị chúng tôi cung cấp, không đơn thuần là thiết bị mà luôn mang theo những giải pháp giúp khách hàng tăng trưởng doanh nghiệp nha khoa của mình.

Chính vì vậy, nhằm mang lại giá trị cao hơn nữa tới quý khách, cũng là một lời cam kết của thương hiệu Anh & Em đối với khách hàng của mình, chúng tôi trân trọng gửi tới quý khách **"Bản cam kết chất lượng dịch vụ và thời gian đáp ứng yêu cầu kỹ thuật"**, như dưới đây.

Theo đó, tất cả các thiết bị, sản phẩm quý khách đã lựa chọn từ Anh & Em đều được hưởng chính sách bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật với tiêu chuẩn cao, thời gian đáp ứng hỗ trợ nhanh nhất có thể, để quý khách có thể hoàn toàn yên tâm tập trung vào chuyên môn điều trị của mình.

Chúng tôi tin rằng, bản hòa âm của chất lượng, đến từ bề dày lịch sử 100 năm - Morita, cùng với dịch vụ khách hàng nổi bật đến từ nhiệt huyết và tuổi trẻ - Anh & Em, sẽ mang những giá trị phát triển và trường tồn đến với quý vị nha sĩ và khách hàng nha khoa Việt Nam. Cảm ơn vì những đồng hành!

with Love From Anh & Em 

CHI TIẾT CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KỸ THUẬT THEO TỪNG NHÓM SẢN PHẨM

- Tất cả các thiết bị được sản xuất bởi J. Morita có tiêu chuẩn chất lượng rất cao, tuân thủ ngặt nghèo các tiêu chuẩn về an toàn, đặc biệt là về vấn đề an toàn cho bệnh nhân và người sử dụng và phải được sử dụng bởi người có chuyên môn y khoa .
- Các thiết bị CBCT, Panorama ... là các thiết bị có yêu cầu kỹ thuật cao. Theo tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà sản xuất J. Morita, các thiết bị này khi lắp đặt phải được calibration (căn chỉnh) và kiểm tra trước khi bàn giao:
 - Bởi các kỹ thuật viên được cấp chứng chỉ đào tạo từ J. Morita
 - Bằng thiết bị kỹ thuật chuyên dụng
 - Theo các tham số đo kiểm được ban hành bởi J. Morita.
 - Mọi công tác lắp đặt, căn chỉnh thiết bị phải hướng tới mục tiêu đạt được chất lượng cao nhất, đặt yếu tố an toàn tới con người lên hàng đầu, đồng thời đảm bảo thiết bị hoạt động bền bỉ và ổn định lâu dài (các thiết bị x-quang của J. Morita thường có tuổi thọ lên tới vài chục năm), vì vậy các nhiệm vụ này phải được thực hiện bởi KTV đã qua đào tạo của J. Morita.
 - Để có thể thao tác và chụp x-quang đạt được chất lượng hình ảnh tối ưu, khai thác tối đa giá trị thiết bị để cung cấp một dữ liệu chẩn đoán tốt nhất tới bác sĩ, các kỹ thuật viên hình ảnh cần nắm vững chuyên môn và được đào tạo sử dụng. Vì vậy, công ty luôn bố trí cán bộ trực tiếp hướng dẫn sử dụng tại cơ sở điều trị, với thời gian từ 01-03 ngày tùy theo độ phức tạp của chuyên môn. Công tác này cũng được nêu rõ định mức theo từng sản phẩm trong cam kết dịch vụ dưới đây.
- Phần lớn các yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật đến từ khách hàng sử dụng thiết bị Morita là do lỗi phần mềm hoặc do quên sót các bước thao tác, và có thể được các chuyên viên kỹ thuật tại Anh & Em xử lý nhanh chóng qua điện thoại, teamviewer ...
- Bảng dưới đây phân loại các loại hình sự cố thường gặp theo mức độ quan trọng dựa ảnh hưởng trực tiếp tới công tác chuyên môn của bác sĩ và khả năng xử lý sự cố kỹ thuật, từ đó thời gian đáp ứng kỹ thuật được phân theo mức thời gian tương ứng.

Chi tiết từng dòng sản phẩm được cam kết theo bảng sau. Hãy kiểm tra với các chuyên viên phụ trách khách hàng của chúng tôi trong trường hợp bạn chưa hoàn toàn hiểu rõ quyền lợi của mình.

A. Các thiết bị CBCT, Panorama, x-quang quanh chóp

NHÓM THIẾT BỊ ÁP DỤNG

Loại thiết bị	THIẾT BỊ X-QUANG; MÁY CBCT MÁY VERAVIEWEPOCS 2D3D, IC5 HD, V080 R-WA,	Mã số QĐ	DVKH 20220601-001-SLA
Ngày ban hành	01/06/2022		
Bộ phận	PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	Người QL	NGUYỄN THÔNG ĐIẾP
Áp dụng	Các thiết bị do công ty cung cấp, đang trong thời gian bảo hành		

CÁC HỖ TRỢ TRỰC TIẾP NGAY SAU KHI LẮP ĐẶT

1. Sản phẩm máy VERAVIEWEPOCS 3D

Ngay sau khi lắp đặt, hoàn thiện công ty sẽ cử 01 nhân viên kỹ thuật hỗ trợ trực tiếp tại phòng khám thêm 03 ngày. Nhằm đảm bảo thiết bị hoạt động trơn tru cũng như hỗ trợ khách hàng sử dụng thành thạo thiết bị.

2. Sản phẩm máy VERAVIEWEPOCS 2D

Ngay sau khi lắp đặt, hoàn thiện công ty sẽ cử 01 nhân viên kỹ thuật hỗ trợ trực tiếp tại phòng khám thêm 02 ngày. Nhằm đảm bảo thiết bị hoạt động trơn tru cũng như hỗ trợ khách hàng sử dụng thành thạo thiết bị.

3. Sản phẩm máy VERAVIEW IC5 HD

Ngay sau khi lắp đặt, hoàn thiện công ty sẽ cử 01 nhân viên kỹ thuật hỗ trợ trực tiếp tại phòng khám thêm 01 ngày. Nhằm đảm bảo thiết bị hoạt động trơn tru cũng như hỗ trợ khách hàng sử dụng thành thạo thiết bị.

PHÂN LOẠI SỰ CỐ THEO MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG

Mức độ	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
SỰ CỐ LIÊN QUAN MÁY TÍNH					
Lỗi phần mềm iDixel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Phần mềm iDixel điều khiển thiết bị và phân tích CBCT				
Lỗi HĐH Windows	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Công ty không cung cấp phần mềm Windows trên các máy tính, ngoại trừ Máy chủ.				
Lỗi phần cứng máy tính điều khiển	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Là máy tính do công ty cung cấp				
Lỗi phần cứng máy tính khác	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Máy tính do khách hàng tự lắp đặt ...				
Hỗ trợ thao tác sử dụng máy	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SỰ CỐ PHẦN CỨNG THIẾT BỊ					
Sự cố phần cứng máy xquang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
<i>Ghi chú</i>	Phần cứng máy xquang công ty cung cấp				
Sự cố phần cứng thiết bị khác	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Một số thiết bị có kết nối tới máy xquang, do người dùng tự lắp đặt.				

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG HỖ TRỢ DỰA TRÊN MỨC QUAN TRỌNG

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG	MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG				
	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
Trong giờ hành chính (Thứ 2 - Thứ 6)	- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin.		- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin. - Trường hợp không thể khắc phục từ xa, sẽ lập lịch hỗ trợ trực tiếp tại phòng khám		
Ngoài giờ hành chính Thứ 2 - Thứ 6	- Tiếp nhận thông tin và xử lý nhanh nhất có thể. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo				
Ngày nghỉ cuối tuần Thứ 7, CN hàng tuần	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 4h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo		- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 2h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.		
Ngày nghỉ lễ	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành hỗ trợ ngay khi bắt đầu làm việc trở lại theo lịch làm việc của công ty. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.				

Ghi chú:

- Hệ thống tiếp nhận và xử lý hỗ trợ kỹ thuật: **Tổng đài miễn cước 1800234519**. Thời gian tiếp nhận cuộc gọi và ghi âm cuộc gọi được lưu trữ trên hệ thống tổng đài.
- Bộ phận dịch vụ khách hàng luôn cố gắng tối đa trong việc khắc phục, xử lý các sự cố. Tuy vậy tùy theo loại hình sự cố, thời gian xử lý có thể kéo dài hơn mong muốn. Thời gian ghi trong bảng trên đây là thời gian cam kết tính từ thời điểm nhận được thông tin báo sự cố cho đến khi cán bộ kỹ thuật bắt đầu xử lý.
- Phần lớn các sự cố xảy ra nằm ở: (1). Lỗi máy tính và phần mềm (2). Người dùng quên thao tác, thao tác chưa đúng quy trình.... Việc xử lý thường hoàn tất nhanh khi có sự hỗ trợ, phối hợp từ phía khách hàng.
- Các lỗi gây ra do phần cứng thiết bị khác (không do công ty cung cấp), lỗi do phần mềm người dùng tự cài đặt ... nếu khắc phục được từ xa trong vòng 60p, công ty thực hiện hỗ trợ khắc phục miễn phí. Nếu không khắc phục được từ xa, hoặc thời gian hỗ trợ quá dài, công ty thực hiện thu phí dịch vụ theo biểu phí đã ban hành.

B. Các thiết bị ghế nha khoa. laser, máy hút trung tâm ..

NHÓM THIẾT BỊ ÁP DỤNG

Loại thiết bị	GHẾ SIGNO G10 II, GHẾ SOARIC,LASER,MÁY HÚT VÔ KHUẨN, MÁY HÚT TRUNG TÂM	Mã số QĐ	DVKH 20220601-001-SLA
Ngày ban hành	01/06/2022		
Bộ phận	PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	Người QL	NGUYỄN THÔNG ĐIỆP
Áp dụng	Các thiết bị do công ty cung cấp, đang trong thời gian bảo hành		

PHÂN LOẠI SỰ CỐ THEO MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG

Mức độ	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
SỰ CỐ LIÊN QUAN NGƯỜI DÙNG					
Lỗi thao tác người dùng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng không tuân thủ đúng hướng dẫn sử dụng của sản phẩm.				
Lỗi vệ sinh bảo dưỡng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng không tuân thủ đúng quy trình vệ sinh bảo dưỡng của sản phẩm				
Lỗi phần cài đặt sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng tự ý thay đổi cài đặt mặc định theo tiêu chuẩn.				
Lỗi do yếu tố khác	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Áp lực hơi sử dụng, chất lượng nước sử dụng không đảm bảo.....				
Hỗ trợ thao tác sử dụng máy	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SỰ CỐ PHẦN CỨNG THIẾT BỊ					
Sự cố phần cứng thiết bị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
<i>Ghi chú</i>	Phần cứng thiết bị ,máy móc do công ty cung cấp				
Sự cố phần cứng thiết bị khác	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Một số thiết bị có kết nối tới máy hoặc thiết bị khác do người dùng tự lắp đặt.				

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG HỖ TRỢ PHÂN THEO MỨC QUAN TRỌNG

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG	MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG				
	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
Trong giờ hành chính (Thứ 2 - Thứ 6)	- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin.		- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin. - Trường hợp không thể khắc phục từ xa, sẽ sắp xếp nhân viên kỹ thuật qua phòng khám để xử lý.		
Ngoài giờ hành chính Thứ 2 - Thứ 6	- Tiếp nhận thông tin và xử lý nhanh nhất có thể. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo				
Ngày nghỉ cuối tuần Thứ 7, CN hàng tuần	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 4h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo		- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 2h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.		
Ngày nghỉ lễ	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành hỗ trợ ngay khi bắt đầu làm việc trở lại theo lịch làm việc của công ty. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.				

Ghi chú:

- Hệ thống tiếp nhận và xử lý hỗ trợ kỹ thuật: **Tổng đài miễn cước 1800234519**. Thời gian tiếp nhận cuộc gọi và ghi âm cuộc gọi được lưu trữ trên hệ thống tổng đài. J
- Bộ phận dịch vụ khách hàng luôn cố gắng tối đa trong việc khắc phục, xử lý các sự cố. Tuy vậy tùy theo loại hình sự cố, thời gian xử lý có thể kéo dài hơn mong muốn. Thời gian ghi trong bảng trên đây là thời gian cam kết tính từ thời điểm nhận được thông tin báo sự cố cho đến khi cán bộ kỹ thuật bắt đầu xử lý.
- Phần lớn các sự cố xảy ra nằm ở: (1). Lỗi máy tính và phần mềm (2). Người dùng quên thao tác, thao tác chưa đúng quy trình.... Việc xử lý thường hoàn tất nhanh khi có sự hỗ trợ, phối hợp từ phía khách hàng.
- Các lỗi gây ra do phần cứng thiết bị khác (không do công ty cung cấp), lỗi do phần mềm người dùng tự cài đặt ... nếu khắc phục được từ xa trong vòng 60p, công ty thực hiện hỗ trợ khắc phục miễn phí. Nếu không khắc phục được từ xa, hoặc thời gian hỗ trợ quá dài, công ty thực hiện thu phí dịch vụ theo biểu phí đã ban hành.

C. Các thiết bị nhỏ: Máy nội nha, máy quét phim, tay khoan ...

NHÓM THIẾT BỊ ÁP DỤNG

Loại thiết bị	MÁY ĐỊNH VỊ CHÓP, NỘI NHA KHÔNG DÂY, TAY KHOAN, SCAN	Mã số QĐ	DVKH 20220601-001-SLA
Ngày ban hành	01/06/2022		
Bộ phận	PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	Người QL	NGUYỄN THÔNG ĐIỆP
Áp dụng	Các thiết bị do công ty cung cấp, đang trong thời gian bảo hành		

PHÂN LOẠI SỰ CỐ THEO MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG

Mức độ	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
SỰ CỐ LIÊN QUAN NGƯỜI DÙNG					
Lỗi thao tác người dùng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng không tuân thủ đúng hướng dẫn sử dụng của sản phẩm.				
Lỗi vệ sinh bảo dưỡng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng không tuân thủ đúng quy trình vệ sinh bảo dưỡng của sản phẩm				
Lỗi phần cài đặt sử dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Người dùng tự ý thay đổi cài đặt mặc định theo tiêu chuẩn.				
Lỗi do yếu tố khác(độ ẩm,pin sử dụng, cân hơi sử dụng....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Việc lưu trữ sản phẩm, pin thay thế không đúng tiêu chuẩn, khuyến cáo sử dụng				
Hỗ trợ thao tác sử dụng máy	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SỰ CỐ PHẦN CỨNG THIẾT BỊ					
Sự cố phần cứng thiết bị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
<i>Ghi chú</i>	Phần cứng thiết bị ,máy móc do công ty cung cấp				
Sự cố phần cứng thiết bị khác	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ghi chú</i>	Một số thiết bị có kết nối tới máy hoặc thiết bị khác do người dùng tự lắp đặt.				

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG HỖ TRỢ PHÂN THEO MỨC QUAN TRỌNG

THỜI GIAN ĐÁP ỨNG	MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG				
	1 = Nhẹ	2 = Khá nhẹ	3 = Bình thường	4 = Quan trọng	5 = Rất Quan trọng
Trong giờ hành chính (Thứ 2 - Thứ 6)	- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin.		- Tiếp nhận và hỗ trợ xử lý từ xa trong vòng 30 phút tính từ khi tiếp nhận thông tin. - Trường hợp không thể khắc phục từ xa, người dùng gửi thiết bị tới trung tâm bảo hành HN hoặc TP. HCM để sửa chữa / xử lý		
Ngoài giờ hành chính Thứ 2 - Thứ 6	- Tiếp nhận thông tin và xử lý nhanh nhất có thể. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo				
Ngày nghỉ cuối tuần Thứ 7, CN hàng tuần	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 4h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo		- Tiếp nhận thông tin và tiến hành xử lý trong vòng 2h. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.		
Ngày nghỉ lễ	- Tiếp nhận thông tin và tiến hành hỗ trợ ngay khi bắt đầu làm việc trở lại theo lịch làm việc của công ty. Khi chưa xử lý được thì tiến hành xử lý ngay theo tiêu chuẩn vào ngày làm việc tiếp theo.				

Ghi chú:

- Hệ thống tiếp nhận và xử lý hỗ trợ kỹ thuật: **Tổng đài miễn cước 1800234519**. Thời gian tiếp nhận cuộc gọi và ghi âm cuộc gọi được lưu trữ trên hệ thống tổng đài.
- Bộ phận dịch vụ khách hàng luôn cố gắng tối đa trong việc khắc phục, xử lý các sự cố. Tuy vậy tùy theo loại hình sự cố, thời gian xử lý có thể kéo dài hơn mong muốn. Thời gian ghi trong bảng trên đây là thời gian cam kết tính từ thời điểm nhận được thông tin báo sự cố cho đến khi cán bộ kỹ thuật bắt đầu xử lý.
- Phần lớn các sự cố xảy ra nằm ở: (1). Lỗi máy tính và phần mềm (2). Người dùng quên thao tác, thao tác chưa đúng quy trình.... Việc xử lý thường hoàn tất nhanh khi có sự hỗ trợ, phối hợp từ phía khách hàng.
- Các lỗi gây ra do phần cứng thiết bị khác (không do công ty cung cấp), lỗi do phần mềm người dùng tự cài đặt ... nếu khắc phục được từ xa trong vòng 60p, công ty thực hiện hỗ trợ khắc phục miễn phí. Nếu không khắc phục được từ xa, hoặc thời gian hỗ trợ quá dài, công ty thực hiện thu phí dịch vụ theo biểu phí đã ban hành.