

TUYÊN BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

PIHOME PLATFORM

TP. HCM, ngày 29 tháng 12 năm 2025

I. TUYÊN BỐ THƯƠNG HIỆU

PIHOME cam kết cung cấp nền tảng phần mềm quản lý vận hành bất động sản với tính ổn định cao, an toàn dữ liệu và dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp, nhằm đảm bảo hoạt động quản lý – vận hành của Khách hàng được duy trì liên tục, chính xác và bền vững, phù hợp với phạm vi dịch vụ và điều kiện triển khai đã thỏa thuận.

Bản Tuyên bố Chất lượng Dịch vụ này thể hiện chuẩn mực phục vụ chung của PIHOME, được áp dụng thống nhất cho tất cả Khách hàng, đồng thời là nền tảng để xây dựng các thỏa thuận dịch vụ chi tiết trong từng Hợp đồng cụ thể.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tuyên bố này áp dụng cho toàn bộ:

- Khách hàng sử dụng Hệ thống PIHOME;
- Dịch vụ hỗ trợ, bảo trì, vận hành hệ thống do PIHOME cung cấp.

III. PHÂN LOẠI LỖI

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, PIHOME phân loại lỗi theo bản chất như sau:

1. Lỗi người dùng

Là lỗi phát sinh do người sử dụng thao tác sai hoặc không đúng các chức năng của phần mềm.

2. Lỗi nghiệp vụ

Là lỗi phát sinh khi kết quả xử lý của hệ thống không đúng theo quy định, quy trình nghiệp vụ đã được thiết lập.

3. Lỗi chức năng

Là lỗi do các chức năng phần mềm không hoạt động hoặc không thể thực hiện các nghiệp vụ theo quy trình.

4. Lỗi hệ thống

Là lỗi khiến toàn bộ phần mềm hoặc một nhóm chức năng chính của hệ thống không thể hoạt động.

IV. PHÂN LOẠI MỨC ĐỘ LỖI

PIHOME áp dụng phân loại mức độ ảnh hưởng theo chuẩn P1/P2/P3:

- **Mức độ 3 – P1 (Critical / Major Incident):**
Lỗi chức năng hoặc lỗi hệ thống ảnh hưởng tới toàn bộ người dùng, gây gián đoạn dịch vụ trên diện rộng, buộc Khách hàng phải tạm dừng việc sử dụng dịch vụ.
- **Mức độ 2 – P2 (High / Major):**
Lỗi chức năng hoặc lỗi hệ thống ảnh hưởng tới một nhóm người dùng, từng module hoặc các chức năng quan trọng; hoặc lỗi làm sai lệch kết quả nghiệp vụ, ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất – kinh doanh của Khách hàng.
- **Mức độ 1 – P3 (Medium / Minor):**
Lỗi người dùng hoặc lỗi nghiệp vụ không ảnh hưởng đến hiệu năng, dịch vụ, vận hành và bảo trì tổng thể của Hệ thống PIHOME.

V. TIÊU CHUẨN HỖ TRỢ DỊCH VỤ

Trong khuôn khổ cung cấp dịch vụ, PIHOME thiết lập và duy trì các tiêu chuẩn hỗ trợ dịch vụ nhằm bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý và khắc phục sự cố được thực hiện một cách kịp thời, minh bạch và phù hợp với mức độ ảnh hưởng.

1. Kênh tiếp nhận hỗ trợ

PIHOME tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ thông qua các kênh chính thức sau:

- Hệ thống ticket của PIHOME
- Hotline/Zalo CSKH: 0909 118 314
- Email: support@pihome.asia

2. Thời gian hỗ trợ

- Giờ hỗ trợ tiêu chuẩn: Giờ hành chính - Thứ Hai đến Thứ Sáu.
- Hỗ trợ khẩn cấp: Đối với các sự cố Mức độ 3 (P1 – Critical) và Mức độ 2 (P2 – High), PIHOME duy trì cơ chế tiếp nhận qua hotline 24×7.

3. Nguyên tắc tiếp nhận và xử lý

- Mọi yêu cầu hỗ trợ đều được ghi nhận, phân loại và xử lý theo mức độ ảnh hưởng đã xác định;
- Thời gian xử lý được tính từ thời điểm PIHOME nhận được thông báo lỗi hợp lệ từ Khách hàng;
- Thời gian xử lý có thể được tạm dừng trong các trường hợp:
 - Chờ Khách hàng cung cấp thêm thông tin hoặc xác nhận;
 - Phụ thuộc vào bên thứ ba;
 - Trong thời gian bảo trì hệ thống đã được thông báo trước;
- PIHOME chủ động thông báo tiến độ xử lý và xác nhận khi sự cố đã được khắc phục hoàn toàn.

4. Khung thời gian xử lý theo mức độ lỗi

PIHOME áp dụng tiêu chuẩn thời gian xử lý như sau:

- **Mức độ 3–P1 (Critical / Major Incident):**
Bắt đầu xử lý ngay lập tức; khôi phục tạm thời trong vòng 04 giờ; khắc phục triệt để trong vòng 24 giờ.
- **Mức độ 2–P2 (High / Major):**
Bắt đầu xử lý trong vòng 08 giờ làm việc; khắc phục triệt để trong vòng 03 ngày làm việc.
- **Mức độ 1–P3 (Medium / Minor):**
Hoàn tất xử lý trong vòng 05 ngày làm việc.

VI. TIÊU CHUẨN ỔN ĐỊNH & AN TOÀN HỆ THỐNG

PIHOME cam kết:

- Duy trì hệ thống vận hành ổn định, liên tục 24/7, ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì đã được thông báo đến khách hàng.
- Tuân thủ các quy định pháp luật về an toàn và bảo mật thông tin;
- Thực hiện sao lưu dữ liệu hằng ngày, lưu trữ tối thiểu 30 ngày, theo chính sách dịch vụ của PIHOME.
- Thông báo lịch bảo trì định kỳ và bảo trì đột xuất theo chính sách dịch vụ bằng văn bản chính thức/email.

VII. HIỆU LỰC TUYÊN BỐ

Tuyên bố này có hiệu lực kể từ ngày công bố và được áp dụng thống nhất cho toàn bộ Khách hàng của PIHOME.

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ PIHOME



Giám Đốc

TRẦN BÁ THÌN