

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Số: 1943 /VNPT-CLG-CNM

**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM-VNPT**

Địa chỉ: Số 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.

Điện thoại: (84-4) 37741091; Fax: (84-4) 37741093

Email: [vanphong@vnpt.vn](mailto:vanphong@vnpt.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ:

**“Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất LTE-Advanced”**

Phương pháp xác định áp dụng tại quy chuẩn quốc gia số QCVN 81: 2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000, với các chỉ tiêu chất lượng “Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất LTE-Advanced” như sau:

| ST<br>T | Tên chỉ tiêu                                                                                                    | Mức theo quy<br>chuẩn kỹ thuật/tiêu<br>chuẩn áp dụng | Mức công bố                                |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| I       | <b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>                                                                         |                                                      |                                            |
| 1       | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến                                                                                   | Chưa có                                              | $\geq 95\%$                                |
| 2       | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ                                                                              | Chưa có                                              | $\geq 90\%$                                |
| 3       | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình                                                                      | Chưa có                                              | $\leq 10$ giây                             |
| 4       | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi                                                                                 | Chưa có                                              | $\leq 10\%$                                |
| 5       | Tốc độ tải dữ liệu                                                                                              |                                                      |                                            |
|         | Tốc độ tải dữ liệu trung bình                                                                                   | Chưa có                                              | $P_d \geq V_{davg}$<br>$P_u \geq V_{uavg}$ |
|         | Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng | Chưa có                                              | $\geq 95\%$                                |

| <b>II Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b> |                                                                                                                                                                                      |         |                   |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|
| 1                                         | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)                                                                                                 | Chưa có | $\leq 0,25$       |
| 2                                         | Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)                          | Chưa có | 100%              |
| Dịch vụ hỗ trợ khách hàng                 |                                                                                                                                                                                      |         |                   |
|                                           | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại                                                                                                           | Chưa có | 24 giờ trong ngày |
| 3                                         | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | Chưa có | $\geq 80\%$       |

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 02 Mbit/s, vùng có tốc độ tải xuống 04Mbit/s, và các vùng tốc độ  $V_{davg}$ ,  $V_{uavg}$  được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website [www.vnpt.vn](http://www.vnpt.vn) của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Hà Nội, ngày 18 tháng 04 năm 2017

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Tô Mạnh Cường**