

## BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 3413/VNPT-CLG

### TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội  
 Điện thoại: 024 37741091 Fax: 024 37741093  
 Email: vanphong@vnpt.vn

## CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA;
- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo.

Phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA và dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ		
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA	$\leq 10$ giây	$\leq 10$ giây
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	$\leq 5$ giây	$\leq 5$ giây
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng $V_{dmin}$ trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>II</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

### Ghi chú:

- $V_d$ ,  $V_u$ ,  $V_{\text{dmin}}$ : lần lượt là các tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống, tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên, tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam công bố như sau:
  - + Đối với công nghệ WCDMA:  $V_{\text{dmin}} = 1 \text{ Mbit/s}$ ,  $V_d = 1 \text{ Mbit/s}$ ,  $V_u = 256 \text{ Kbit/s}$ ;
  - + Đối với công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo:  $V_{\text{dmin}} = 5 \text{ Mbit/s}$ ,  $V_d = 16 \text{ Mbit/s}$ ,  $V_u = 8 \text{ Mbit/s}$ .
- Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trong mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” trên website [www.vnpt.com.vn](http://www.vnpt.com.vn) của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Hà Nội, ngày 22 tháng 6 năm 2021

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Ký bởi: TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM  
Thời gian ký: 22/06/2021 13:41:14



**Nguyễn Nam Long**