



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 2765/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 băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

Phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

| STT       | Tên chỉ tiêu  | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT | Mức công bố        |
|-----------|---|--|--------------------|
| <b>I</b>  | <b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>   |  |                    |
| 1         | Thời gian trễ trung bình của mạng   | $\leq 50\text{ms}$                                     | $\leq 50\text{ms}$ |
| 2         | Tốc độ tải dữ liệu trung bình   |  |                    |
|           | - Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ )   | $P_d \geq 0,8 V_d$                                     | $P_d \geq 0,8 V_d$ |
|           | - Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )   | $P_u \geq 0,8 V_u$                                     | $P_u \geq 0,8 V_u$ |
| 3         | Mức chiếm dụng băng thông trung bình  |  |                    |
|           | - Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế | $\leq 90\%$  | $\leq 90\%$        |
|           | - Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác                       | $\leq 80\%$  | $\leq 80\%$        |
| <b>II</b> | <b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>  |  |                    |
| 1         | Độ khả dụng của dịch vụ (D)   | $\geq 99,5\%$  | $\geq 99,5\%$      |

| STT | Tên chỉ tiêu   | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT | Mức công bố       |
|-----|--|--|-------------------|
| 2   | Thời gian thiết lập dịch vụ (E)  |  |                   |
|     | - Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: (E ≤ 4 ngày)  | ≥ 90%  | ≥ 90%             |
|     | - Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:   |  |                   |
|     | + Nội thành, thị xã: (E ≤ 7 ngày)  | ≥ 90%  | ≥ 90%             |
|     | + Thị trấn, xã: (E ≤ 9 ngày)   | ≥ 90%  | ≥ 90%             |
| 3   | Thời gian khắc phục mất kết nối (R)  |  |                   |
|     | - Nội thành, thị xã: (R ≤ 36 giờ)  | ≥ 95%  | ≥ 95%             |
|     | - Thị trấn, xã: (R ≤ 72 giờ)   | ≥ 95%  | ≥ 95%             |
| 4   | Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)  | ≤ 0,25   | ≤ 0,25            |
| 5   | 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%              |
| 6   | 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 | ≥ 80%  | ≥ 80%             |

**Ghi chú:**

V<sub>d</sub> : Tốc độ tải xuống ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

V<sub>u</sub> : Tốc độ tải lên ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 04 tháng 06 năm 2020

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

Thời gian ký: 04/06/2020 13:35:36



**Nguyễn Quang Liêm**