

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Số: 03**

**TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI**

Địa chỉ : Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy,  
Thành phố Hà Nội

Điện thoại : 024 62556789

Fax: 024 62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

Email: [vietteladm@viettel.com.vn](mailto:vietteladm@viettel.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ:

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: 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 như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các 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:		
	- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA	$\leq 10s$	$\leq 10s$
	- 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	$\leq 5s$	$\leq 5s$
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	- 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>II</b>	<b>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/03 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 02 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	24h trong ngày	24h 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 60s	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

**Ghi chú:**

-  $V_d/V_u/V_{\text{đmin}}$ : 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 như sau:

Công nghệ	Chỉ tiêu	Mức công bố
WCDMA	$V_d$	1Mbit/s
	$V_u$	256kbit/s
	$V_{\text{đmin}}$	1Mbit/s
LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	$V_d$	15Mbit/s
	$V_u$	10Mbit/s
	$V_{\text{đmin}}$	5Mbit/s

- Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trên website: <https://vietteltelecom.vn> – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ”.

Hà Nội, ngày 03 tháng 6 năm 2021

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



**Đại tá Tào Đức Thắng**