

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 01

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

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 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 cáp quang như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 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	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E):		
	- Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
	- Nội thành, thị xã (R ≤ 36 h)	≥ 95%	≥ 95%
	- Thị trấn, xã (R ≤ 72 h)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/03 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 02 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 bằng nhân công 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	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú:

- Các giá trị V_d và V_u của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2020

KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Đại tá Tào Đức Thắng