

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 04

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 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 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 chi 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, cụ thể như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Dộ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ:			
3	- 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	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTT	Mức công bố
5	Tốc độ tải dữ liệu: - Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng V_{dmin} trong từng vùng	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$ $\geq 95\%$	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$ $\geq 95\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng</i>)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (<i>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</i>)	100%	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng: - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại - 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	24h trong ngày $\geq 80\%$	24h trong ngày $\geq 80\%$

Ghi chú:

- $V_d/V_u/V_{dmin}$: *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 Viettel công bố cung cấp cho khách hàng trong vùng cung cấp dịch vụ.

- Các giá trị V_d , V_u , V_{dmin} được chú thích tại *Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ*, được công khai trên website: www.vietteltelecom.vn – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2020

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



Đại tá Tào Đức Thắng

