

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
Số: 06**

Đơn vị cung cấp dịch vụ:

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (VIETTEL)

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 : vtnet_admin@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV).**

Phương thức cung cấp dịch vụ: **Trả tiền.**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: **QCVN 84:2021/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet IPTV (danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).**

Thông tin bổ sung: *Theo Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 48/GP-BTTTT ngày 31/01/2023.*

Hà Nội, ngày 07 tháng 7 năm 2023

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



Thượng tá Đào Xuân Vũ

**DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH**

*(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 06
ngày ... tháng năm 2023 của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội)*

Dịch vụ: DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP GIAO THỨC INTERNET (IPTV)

| TT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTTTT | Mức công bố |
|-----------|--|---|---------------------------|
| I | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | |
| 1 | Chất lượng tín hiệu video | | |
| | Điểm chất lượng hình ảnh trung bình (MOS) | ≥ 3,0 | ≥ 3,0 |
| 2 | Các tham số truyền dẫn | | |
| | a. Video độ phân giải chuẩn | | |
| | Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc mã hóa theo tiêu chuẩn SMPTE 421M, tốc độ luồng truyền tải 2Mbit/s: | | |
| | Rung pha (ms) | < 50 | < 50 |
| 2.1 | Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi (ms) | ≤ 16 | ≤ 16 |
| | Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP) | < 5 | < 5 |
| | Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong 1h) | ≤ 1 | ≤ 1 |
| | Tỉ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng | ≤ 7,31 x 10 ⁻⁶ | ≤ 7,31 x 10 ⁻⁶ |
| | b. TV độ phân giải cao | | |
| | Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS, tốc độ luồng truyền tải 8Mbit/s: | | |
| | Rung pha (ms) | < 50 | < 50 |
| 2.2 | Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi (ms) | ≤ 16 | ≤ 16 |
| | Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP) | < 14 | < 14 |
| | Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong 4h) | ≤ 1 | ≤ 1 |
| | Tỉ lệ mất gói của luồng video IP trung bình tương ứng | ≤ 1,28 x 10 ⁻⁶ | ≤ 1,28 x 10 ⁻⁶ |
| II | Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | |
| 1 | Độ khả dụng của dịch vụ | ≥ 99,5% | ≥ 99,5% |
| 2 | Thời gian thiết lập dịch vụ (E): | | |
| | Trường hợp đã có sẵn đường thuê bao: E ≤ 3 ngày | ≥ 90% | ≥ 90% |

9106-0
ĐOÀN
NGHI
THÔN
AN ĐỘI
GIẤY-T

| TT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTTTT | Mức công bố |
|----|--|---|----------------|
| | Trường hợp chưa có đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật): | | |
| | Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày | ≥ 90% | ≥ 90% |
| | Thị trấn, xã: E ≤ 5 ngày | ≥ 90% | ≥ 90% |
| 3 | Thời gian khắc phục dịch vụ (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/3 tháng) | ≤ 0,25 | ≤ 0,25 |
| | Hồi âm khiếu nại của khách hàng: | | |
| 5 | DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản | 100% | 100% |
| | DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) | 100% | 100% |
| | Dịch vụ trợ giúp khách hàng: | | |
| 6 | 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% |

Hà Nội, ngày 07 tháng 7 năm 2023

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thượng tá Đào Xuân Vũ