

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 05

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Địa chỉ : Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm,
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại : 024.62556789

Fax: 024.62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

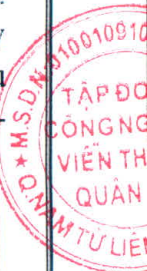
Email: vietteladm@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT LTE-ADVANCED**

Phương pháp xác định áp dụng quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia số: QCVN 81:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT – 2000, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất LTE-Advanced như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến (*)	Chưa có	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	Chưa có	$\geq 95\%$
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	Chưa có	$\leq 5s$
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	Chưa có	$\leq 2\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Chưa có	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	Chưa có	$\geq 95\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng)	Chưa có	≤ 0.25



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
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)	Chưa có	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Chưa có	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 60 giây	Chưa có	≥ 80%

Ghi chú:

- Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 2,5Mbps, vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 5Mbps và các vùng tốc độ V_{davg} , V_{uavg} được công khai trên website: <https://vietteltelecom.vn> – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
- (*): Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến là tỷ lệ (%) giữa số mẫu đo có mức tín hiệu thu lớn hơn hoặc bằng -121dBm trên tổng số mẫu đo (theo Tiêu chuẩn 3GPP TS 36.133).

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thượng tá Tào Đức Thắng