

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Số: 09**

**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: [vtnet\\_admin@viettel.com.vn](mailto:vtnet_admin@viettel.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ:

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG**  
**DI ĐỘNG MẶT ĐẤT 5G**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 126:2021/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G như sau:

| TT        | Tên chỉ tiêu                                                       | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/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                         | $\leq 50\text{ms}$                                      | $\leq 50\text{ms}$        |
| 4         | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi                                    | $\leq 5\%$                                              | $\leq 5\%$                |
| 5         | Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                                     |                                                         |                           |
|           | - Tốc độ tải xuống trung bình                                      | $\geq 100 \text{ Mbit/s}$                               | $\geq 100 \text{ Mbit/s}$ |
|           | - Tốc độ tải lên trung bình                                        | $\geq 30 \text{ Mbit/s}$                                | $\geq 30 \text{ Mbit/s}$  |
|           | - Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 30 Mbit/s | $\geq 95\%$                                             | $\geq 95\%$               |
| <b>II</b> | <b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>                             |                                                         |                           |
| 1         | 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            |



| TT | Tên chỉ tiêu                                                                                                                                                                     | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT | Mức công bố |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|
|    | - 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: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G được công khai trên website: <https://vietteltelecom.vn> – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ”.*

Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2024

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



**Đại tá Đào Xuân Vũ**

