

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Số: 04

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 0245729833

Fax: 02435729834

**CÔNG BỐ**

Chất lượng 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 băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )	$P_d \geq 0,8$ Vd; $P_u \geq 0,8$ Vu.	$P_d \geq 0,8$ Vd; $P_u \geq 0,8$ Vu.
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của mỗi hướng kết nối - Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế: - Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác:	$\leq 90$ % $\leq 80$ %	$\leq 90$ % $\leq 80$ %
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
4	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5$ %	$\geq 99,5$ %
5	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 + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 9$ ngày	$\geq 90$ % $\geq 90$ %	$\geq 90$ % $\geq 90$ %



6	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h. - Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h	≥ 95 % ≥ 95 %	≥ 95 % ≥ 95 %
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số lần khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
8	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100 % khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.)	100%	100%
9	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công 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 60 giây	24 h trong ngày.  ≥ 80 %	24h trong ngày  ≥ 80 %

**Ghi chú:**

V<sub>d</sub>: Tốc độ tải xuống ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

V<sub>u</sub>: Tốc độ tải lên ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 08 tháng 12 năm 2019  
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Linh Minh Châu*

