

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 5563/VNPT-CLG-TL

**TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM**

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa,  
thành phố Hà Nội

Điện thoại : 024. 37741091 Fax : 024. 37741093

Email : vanphong@vnpt.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: 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 với Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2022/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 áp dụng QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình <sup>1</sup>	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	- Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ )	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông		
	- Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 95$ %	$\leq 95$ %
	- Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	$\leq 90$ %	$\leq 90$ %

<sup>1</sup> Áp dụng với kết nối trong nước

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$
2	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)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$
	+ Thị trấn, xã: ( $E \leq 9$ ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: ( $R \leq 36$ h)	$\geq 95 \%$	$\geq 95 \%$
	- Thị trấn, xã: ( $R \leq 72$ h)	$\geq 95 \%$	$\geq 95 \%$
4	Số khiếu nại (K) của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	- 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 60 s	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$

Ghi chú:

- $V_a$ : Tốc độ tải xuống ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- $V_u$ : Tốc độ tải lên ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC  
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

**Lê Thanh Bình**