

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

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

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

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng, TP. Hà Nội, Việt Nam  
Điện thoại : 024 37741091 Fax : 024 37741093  
Email : vanphong@vnpt.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ:

**Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G**

Phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: 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 như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>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>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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

STT	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	≥ 80%	≥ 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://vnpt.com.vn> mục “Quản lý chất lượng” của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

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

**Nguyễn Nam Long**