

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

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

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng, Thành phố 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 và Sửa đổi 1:2024 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:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT và Sửa đổi 1:2024 QCVN 126:2021/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
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	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
4	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 100 Mbit/s	≥ 100 Mbit/s
	- Tốc độ tải lên trung bình	≥ 30 Mbit/s	≥ 30 Mbit/s
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 30 Mbit/s	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 100 Mbit/s ¹	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$

¹ Trong vùng cung cấp dịch vụ Internet 5G trên băng tần C (3700-3800 MHz)

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT và Sửa đổi 1:2024 QCVN 126:2021/BTTTT	Mức công bố
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
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
	- 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:

- Chỉ tiêu Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ $\leq 50\text{ms}$.
- 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