

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 02 /VTVcab

**TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM**

Địa chỉ: Số 844 La Thành – Ba Đình – Hà Nội.

Điện thoại: 04. 37714929 Fax: 04. 38317364

Email: infor@vtvcab.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) và 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: 2014/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 cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (chỉ áp dụng cho hình thức tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$	$\leq 0,1 \%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 12 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, làng, xã (E ≤ 20 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, làng, xã (R ≤ 72 giờ)	≥ 90%	≥ 90%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp)	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi 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 hỗ trợ khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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	≥ 80%	≥ 80%

Các giá trị Vdmax và Vumax của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang, được công bố theo phụ lục đính kèm bản công bố này

Hà Nội, ngày 20 tháng 5 năm 2016

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

(ký, họ tên, đóng dấu)



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Bùi Huy Năm*