

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 05/VTVcab

TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, Phường Giảng Võ, Quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024. 37714929 Fax:024. 38317364

Email: info@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 34:2022/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 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 34:2022/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải xuống trung bình (P_d) Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông		
-	Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đến internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
-	Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
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 34:2022/BTTTT	Mức công bố
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 4 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, xã (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
	+ Thị trấn, xã (R ≤ 72 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/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 trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công 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 60 giây	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú: Các giá trị V_d và V_u của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 31 tháng 7 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Năm