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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 3645 / VNPT-CLG

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM-VNPT

Địa chỉ: Số 57 Huỳnh Thúc Kháng, 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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) 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 của dịch vụ truy nhập Internet xDSL, 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
I	**Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**		
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 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	≤ 70%	≤ 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)	≤ 0,1%	≤ 0,1%
II	**Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ**		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%
2	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày)	≥ 90%	≥ 90%

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
2	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 (số khiếu nại/100 khách hàng/3 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 tới 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_{dmax} và V_{umax} của từng gói dịch vụ đối với mỗi dịch vụ xem chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

Hà Nội, ngày 13 tháng 07 năm 2017

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Tô Mạnh Cường