

# BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:129-2020/NL-CV

## CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

Địa chỉ: Tầng 2, CR3-16, Số 109 Tôn Dật Tiên, Phường Tân Phú, Quận 7,  
Tp.HCM

Điện thoại: (028) 54 111 222

Fax: (028) 54 126 001

### CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/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 cấp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )		
	Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ )	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 90$ %	Không kết nối trực tiếp Internet quốc tế
	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác	$\leq 80$ %	$\leq 80$ %
<b>II</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5$ %	$\geq 99,5$ %

	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
2	• Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 4 d)	≥ 90%	≥ 90%
	• Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã (E ≤ 7 d)	≥ 90%	≥ 90%
	- Thị trấn, xã (E ≤ 9 d)	≥ 90%	≥ 90%
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3	- Nội thành, thị xã (R ≤ 36 h)	≥ 95%	≥ 95%
	- Thị trấn, xã (R ≤ 72 h)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng)	≤ 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 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
6	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 h trong ngày	24 h 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 s	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú: Các giá trị Tốc độ tải xuống ( $V_d$ ) và Tốc độ tải lên ( $V_u$ ) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.

Tp.HCM, ngày 10 tháng 8 năm 2020



**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**VƯƠNG LỆ VÂN**