

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Số: 108/THC

**Công ty TNHH MTV Truyền hình Cáp Quy Nhơn**

Địa chỉ: 198 Trần Hưng Đạo, T.p Quy Nhơn, Bình Định.

Điện thoại: 0256.2221218; 0256.3822117 Fax: 02563.811343

Email: Qcatv2014@gmail.com

**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**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: QCVN 34: 2022/BTTTT với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ modem cáp truyền hình như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng (QCVN 34: 2022/BTTTT)	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )		
2.1	Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
2.2	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		
3.1	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối đến Internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
3.2	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của mỗi hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
<b>II.</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		





2.1	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 4 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
2.2	Trường hợp chưa có 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)		
3.1	+ Nội thành, thị xã (R < 36 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
3.2	+ Thị trấn, xã (R < 72 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
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	Hội âm Khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100% 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		
6.1	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 h trong ngày	24 h trong ngày
6.2	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%

Các giá trị Vd và Vu của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập internet cáp truyền hình được nêu tại hợp đồng cung cấp dịch vụ kỹ giữa doanh nghiệp và khách hàng

Bình Định, ngày 01 tháng 07 năm 2023  
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu) *Hinh*  
  
*Dặng Ngọc Hòa*