

**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](mailto: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
<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	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$

	Thời gian thiết lập dịch vụ		
2	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã ( $E \leq 12$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã ( $E \leq 20$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3	- Nội thành, thị xã ( $R \leq 36$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã ( $R \leq 72$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
6	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

*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

**PHÒNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**TẬP ĐOÀN**  
**BƯU CHÍNH**  
**VIÊN THÔNG**  
**VIỆT NAM**  
**HÀ NỘI**  
**TRUNG ƯƠNG - TP. HÀ NỘI**

**Tô Mạnh Cường**



**Phụ lục BẢNG GIÁ TRỊ  $V_{dmax}$  và  $V_{umax}$  CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ  
TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

(Kèm theo Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

số 3645 /VNPT-CLG ngày 13 /07/2017)

**I. Dịch vụ truy nhập Internet xDSL**

Tốc độ		Gói dịch vụ							
		MV2,0	MV2,5	MV3,0	MV3,5	MV4,0	MV4,5	MV5,0	MV5,5
$V_{dmax}$ (Mbps)	Nội mạng	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5
	Trong nước	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5
	Quốc tế	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,5
$V_{umax}$ (Kbps)		512	512	512	512	512	512	512	512

Tốc độ		Gói dịch vụ								
		MV6,0	MV6,5	MV7,0	MV7,5	MV8,0	MV9,0	MV10,0	MV11,0	MV12,0
$V_{dmax}$ (Mbps)	Nội mạng	6,0	6,5	7,0	7,5	8,0	9,0	10,0	11,0	12,0
	Trong nước	6,0	6,5	7,0	7,5	8,0	9,0	10,0	11,0	12,0
	Quốc tế	4,0	4,0	4,0	4,5	4,9	4,9	5,5	5,5	6,0
$V_{umax}$ (Kbps)		640	640	640	640	640	640	640	640	640

**II. Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang**

Tốc độ (Mbps)		Gói dịch vụ						
		FV05	FV06	FV08	FV10	FV12	FV14	FV15
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$		05	06	08	10	12	14	15
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$		03	04	4,9	5,5	6,36	7,14	7,5

Tốc độ (Mbps)		Gói dịch vụ						
		FV16	FV18	FV20	FV22	FV24	FV25	FV26
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$		16	18	20	22	24	25	26
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$		8,0	9,0	10	11	12	12,4	12,74

Tốc độ (Mbps)		Gói dịch vụ						
		FV28	FV30	FV32	FV34	FV35	FV36	FV38
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$		28	30	32	34	35	36	38
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$		13,72	14,7	15,04	15,64	15,9	16,2	17,1

Tốc độ (Mbps)		Gói dịch vụ						
		FV40	FV42	FV44	FV45	FV46	FV48	FV50
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$		40	42	44	45	46	48	50
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$		18	18,48	18,92	19,1	19,32	20,16	20,5

Tốc độ (Mbps) \ Gói dịch vụ	FV54	FV56	FV58	FV60	FV62	FV64	FV66
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$	54	56	58	60	62	64	66
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$	21,6	22,4	22,62	22,8	23,56	24,32	25,08

Tốc độ (Mbps) \ Gói dịch vụ	FV70	FV76	FV80	FV86	FV90	FV96	FV100
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$	70	76	80	86	90	96	100
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$	25,9	28,12	28,8	30,1	31,5	33,6	35

Tốc độ (Mbps) \ Gói dịch vụ	FV120	FV150	FV200	FV250	FV300	FV350	FV400
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$	120	150	200	250	300	350	400
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$	41	50	60	75	85	95	105

Tốc độ (Mbps) \ Gói dịch vụ	FV450	FV500					
Nội, ngoại mạng trong nước: $V_{dmax} = V_{umax}$	450	500					
Ngoại mạng quốc tế $V_{dmax} = V_{umax}$	115	125					

*Ghi chú:* Tùy theo điều kiện tại từng địa bàn tỉnh, thành phố, khu vực, các đơn vị có thể áp dụng một phần hoặc toàn bộ các gói dịch vụ nêu trên để cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

+  $V_{dmax}$  : Tốc độ tải xuống tối đa.

+  $V_{umax}$  : Tốc độ tải lên tối đa.