

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

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

Số: 321/VNM

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE**

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 Chùa Bộc, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Hà Nội.  
Điện thoại: 024.35730123  
Email: [pr@vietnamobile.com.vn](mailto:pr@vietnamobile.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất LTE-ADVANCED**

Phương pháp xác định: Áp dụng quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất LTE-Advanced như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	Chưa có	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	Chưa có	$\geq 90\%$
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	Chưa có	$\leq 10$ giây
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	Chưa có	$\leq 10\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Chưa có	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	Chưa có	$\geq 95\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Chưa có	$\leq 0,25$
2	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)	Chưa có	100%
<b>III</b>	<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>		
1	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Chưa có	24 giờ/ngày
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	Chưa có	$\geq 80\%$



Vùng lõi là vùng cung cấp dịch vụ có tốc độ tải hướng xuống tối thiểu 1 Mbit/s, tốc độ trung bình  $V_{davg} \geq 1$  Mbit/s

Vùng biên là vùng cung cấp dịch vụ có tốc độ tải hướng xuống tối thiểu 256 Kbit/s, tốc độ trung bình  $V_{davg} \geq 256$  Kbit/s

Vùng hỗn hợp (vùng biên và vùng lõi): Tốc độ trung bình  $V_{uavg} \geq 128$  Kbit/s.

Bản đồ số về vùng biên, vùng lõi cung cấp công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website <http://vietnamobile.com.vn> được xây dựng với độ chính xác cao. Tuy nhiên do đặc điểm vốn có của dịch vụ dữ liệu di động, trong một số trường hợp, tại một vài vị trí, tốc độ tải có thể sai khác (do ảnh hưởng của địa hình, công trình, thiết bị đầu cuối và phân bổ thuê bao khác nhau theo thời gian, địa điểm)

Hà Nội, ngày 16 tháng 01 năm 2019

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

