

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 410/VNM.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Tầng 6, tòa nhà King Building, số 7 phố Chùa Bộc, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35730123

Fax: 024.35746272

Website : <https://www.vietnamobile.com.vn/>

Email: pr@vietnamobile.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA.
- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA và Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo, cụ thể như sau:

| STT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT | Mức công bố |
|----------|---|--|----------------------------------|
| I | Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | $\leq 5\%$ | $\leq 5\%$ |
| 3 | Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ: | | |
| | - Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA | ≤ 10 giây | ≤ 10 giây |
| | - Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo | ≤ 5 giây | ≤ 5 giây |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | $\leq 5\%$ | $\leq 5\%$ |
| 5 | Tốc độ tải dữ liệu: | | |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình | $P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$ | $P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$ |
| | - Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng V_{dmin} trong từng vùng | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ |



| STT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT | Mức công bố |
|-----------|--|--|-------------------|
| II | Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | |
| 1 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng</i>) | $\leq 0,25$ | $\leq 0,25$ |
| 2 | Hồi âm khiếu nại của khách hàng (<i>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</i>) | 100% | 100% |
| 3 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng: | | |
| | - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại | 24 giờ trong ngày | 24 giờ 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 giây | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ |

Ghi chú:

- $V_d/V_u/V_{dmin}$: Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống/ Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên/ Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống được Vietnamobile công bố cung cấp cho khách hàng trong vùng cung cấp dịch vụ.

- Các giá trị $V_d/V_u/V_{dmin}$ được chú thích tại Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ, được công khai trên website: <https://www.vietnamobile.com.vn>, mục "Độ bao phủ mạng" của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile *Ths. Võ Đăng Việt Linh*

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2020

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**



Ths. Võ Đăng Việt Linh