

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Số: 01/MTT-CB\_CLDV**

**CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG MINH TÚ**

Địa chỉ: 18/10 Sao Mai, Phường 7, Quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại: (08) 73097888

Fax: (08) 39798819

Email: info@mtt.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – dịch vụ truy cập Internet (ADSL).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: **QCVN 34:2011/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy cập Internet ADSL, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ “ Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất, dịch vụ truy cập Internet (ADSL)” như sau:



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo qui chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2011/BTTTT	Mức công bố
1	Tốc độ tải dữ liệu trung bình: - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình + Tốc độ tải lên trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình + Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,8$ Vdmax $\geq 0,8$ Vumax  $\geq 0,6$ Vdmax $\geq 0,6$ Vumax	$\geq 0,8$ Vdmax $\geq 0,8$ Vumax  $\geq 0,6$ Vdmax $\geq 0,6$ Vumax
2	Lưu lượng sử dụng trung bình	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
3	Tỷ lệ dung lượng truy cập bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
4	Độ khả năng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$

5	Thời gian thiết lập dịch vụ (E): Nội thành, thị xã: + Trường hợp có sẵn đường dây thuê bao E≤5 ngày	90%	90%
6	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (số lần mất kết nối có R≤36 giờ)	(R≤ 36 giờ)≥90%	(R≤24 giờ) ≥90%
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤0,25
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản)	100%	100%
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	24h trong ngày ≥80%.	24h trong ngày ≥80%

TP.HCM, ngày 01 tháng 06 năm 2016  
Công ty TNHH Viễn Thông Minh Tú

**GIÁM ĐỐC**  
CÔNG TY  
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN  
VIỄN THÔNG  
MINH TÚ  
NGUYỄN VĂN MINH

