

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 01

CÔNG TY TNHH VIỄN THÔNG MINH TÚ

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

Điện thoại: (028) 73097888

Fax: (028) 39798819

Website: <http://www.mtt.vn>

Email: info@mtt.vn

CÔNG BỐ

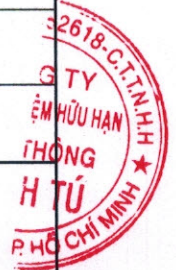
Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: **QCVN 34:2019/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 dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình:		
	- Trong nước	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
	- Quốc tế	$\leq 90\%$	$\leq 85\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E):		
	- Có sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



	- Chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, xã (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
3	- Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
	- Thị trấn, xã (R ≤ 72 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K: Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (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)	100%	100%
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
6	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %



Ghi chú:

- Các giá trị tốc độ tải xuống (V_d) và tốc độ tải lên (V_w) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và Khách hàng.

TP.HCM, ngày 19 tháng 02 năm 2021
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
GIÁM ĐỐC



NGUYỄN VĂN MINH