

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 MỘT THÀNH VIÊN VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

Địa chỉ: Lô L.29B-31B-33B đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 024.7300 2222

Email: hotrokhachhang@fpt.com

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/tiêu chuẩn áp dụng: **QCVN 34:2022/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 băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình <ul style="list-style-type: none">Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$
3	Mức chiếm dụng băng thông của: <ul style="list-style-type: none">Hướng kết nối DNCCDV đến Internet quốc tếHướng kết nối khác	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$



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)		
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E \leq 4 ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao + Nội thành, thị xã: E \leq 7 ngày + Thị trấn, làng, xã: E \leq 9 ngày 	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: R \leq 36 giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	- Thị trấn, làng, xã: R \leq 72 giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K)/100 khách hàng/3 tháng	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
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%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> 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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. 	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị V_d và V_u của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ giữa DNCCDV và khách hàng.

Hà Nội, ngày 29 tháng 08 năm 2023

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



CHỦ TỊCH

Trần Hải Dương

