

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 81 /CV-SPT-KTCN

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN

Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM

Điện thoại: 08.54449999

Fax: 08.54040609

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet xDSL) và công nghệ FTTH/xPON (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang);

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2014/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 xDSL và Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

S T T	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
I. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật			
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	<ul style="list-style-type: none">Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạngTốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (chỉ áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
II. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ			
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	<ul style="list-style-type: none">Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



File

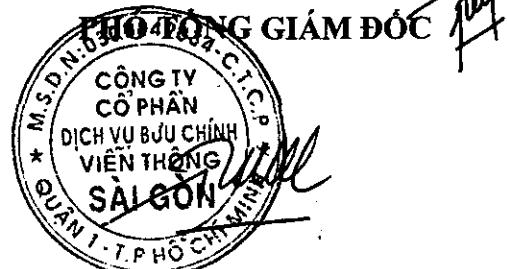
S T T	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp chưa có đường dây thuê bao 		
	✓ Nội thành, thị xã ($E \leq 12$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	✓ Thị trấn, làng, xã ($E \leq 20$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
Thời gian khắc phục mất kết nối (R)			
3	✓ Nội thành, thị xã (số lần mất kết nối có $R \leq 36$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	✓ Thị trấn, làng, xã (số lần mất kết nối có $R \leq 72$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
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 hỗ trợ khách hàng			
6	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị V_{dmax} và V_{umax} của từng gói dịch vụ đổi với mỗi dịch vụ xem chi tiết trong các Phụ Lục đính kèm.

Tp.HCM, ngày 15 tháng 04 năm 2016

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU