

**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](mailto: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 34:2022/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về 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), với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
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:		
	- Hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế.	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
	- Các hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
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 ( $E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, xã ( $E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
3	- Nội thành, thị xã ( $R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	- Thị trấn, xã ( $R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ ( $K$ : Số khiếu nại/100 thuê bao/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 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, 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 tốc độ tải xuống ( $V_d$ ) và tốc độ tải lên ( $V_u$ ) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và Khách hàng.

TP.HCM, ngày 09 tháng 08 năm 2023



**NGUYỄN NGỌC TÚ**