CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:..748...../VNM

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Số 583 Lạc Long Quân, phường Tây Hồ, thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35730123 Fax: 024.35746272

Email: pr@vietnamobile.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 4G.**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất 4G như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật *(QCVN 81:2019/BTTTT)*	Mức công bố
I	**Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5 %	≤ 5 %
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ:		

	Dịch vụ truy nhập internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5 giây	≤ 5 giây
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$	$P_d \geq V_d$ $P_u \geq V_u$
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng V_{dmin} trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%
II	**Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ**		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làmviệc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ ong ngày
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú:

- *V_d /V_u /V_{dmin} : Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống/ Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên/ Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống được Vietnamobile công bố cung cấp cho khách hàng trong vùng cung cấp dịch vụ.*
- *Các giá trị V_d /V_u /V_{dmin} được chú thích tại Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ, được công khai trên website: https://www.vietnamobile.com.vn, mục"Độ bao phủ mạng"của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile*

Hà Nội, ngày 15 tháng 07 năm 2026

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE
Vietnamobile
MSDN: 0107429715

HOÀNG MINH HẢI

VIETNAMOBILE