

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số:*67*...../VNM-ĐN

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 Chùa Bộc, Phường Quang Trung, Quận Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: 04.35730123

Email: pr@vietnamobile.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 81:2014/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000, với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT 2000 như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 81:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 10\%$	$\leq 10\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$



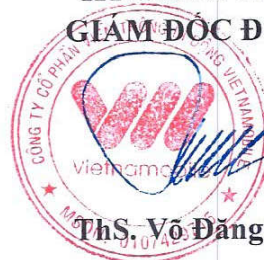
II Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ			
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
Dịch vụ trợ giúp khách hàng:			
3	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 256 Kbit/s, vùng cung cấp dịch vụ đạt tốc độ tải xuống tối thiểu 1 Mbit/s và các vùng tốc độ V_{davg} , V_{uavg} được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website www.vietnamobile.com.vn của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile.

Hà Nội, ngày 23 tháng 01 năm 2017

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI *Phu*



ThS. Võ Đăng Việt Linh

