

ĐÀI TRUYỀN HÌNH TP.HỒ CHÍ MINH
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV

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

Số: 1706./HTV-TMS – HTVC

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 17... tháng 06 năm 2021

V/v công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

GIÁM ĐỐC CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV

- Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;
- Căn cứ Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông
- Theo đề xuất của Trung tâm Kinh doanh HTVC

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “**Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông quý II/2021**” của dịch vụ HTVC

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng phòng Tổ chức — Hành chính, Trưởng Trung tâm Dịch vụ HTVC, Trưởng phòng Kỹ thuật và các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.TCHC.



PHÓ GIÁM ĐỐC

Lê Phước Hiếu Trung

BẢNG CÔNG BỐ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG QUÝ II/2021
 Số: *.02..*/HTV-TMS

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV

Địa chỉ: 09 Nguyễn Thị Minh Khai, phường Bến Nghé, Quận 1, TP HCM

Điện thoại: (028)39101212

Fax: (028)39101212

Email: info@tms.com.vn


CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: *Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) và 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 34:2019/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 Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) và dịch vụ truy cập 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 34:2019/BTTTT)	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50ms$	$\leq 50ms$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
2.1	Tốc độ tải xuống trung bình	$P_d \geq 0,80 V_d$	$P_d \geq 0,80 V_d$
2.2	Tốc độ tải lên trung bình	$P_u \geq 0,80 V_u$	$P_u \geq 0,80 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
3.1	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối đến Internet quốc tế	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
3.2	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của mỗi hướng kết nối khác	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
2.1	Trường hợp đã sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
2.2	Trường hợp chưa có dây thuê bao:		

	+ Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3.1	Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
3.2	Thị trấn, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
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 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
6.1	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
6.2	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$


KI. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Lê Phước Hiếu Trung

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.TCHC.