

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số : 2084/MOBIFONE-CNQLM-CSKH

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024 37831800

Fax: 024 37831734

Email: cnqlm@mobifone.vn

Website: www.mobifone.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA.
- 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.

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 sử dụng công nghệ WCDMA và 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, cụ thể như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 81:2019/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 không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ:		
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA	≤ 10 giây	≤ 5 giây
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ 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	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
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 02 ngày làm việc 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 qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố
	- 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%

- Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA:

Tốc độ tải xuống tối thiểu $V_{dmin} = 256$ Kbps; các vùng có tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống $V_d = 1$ Mbps; các vùng có tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên $V_u = 256$ Kbps.

- Bản đồ số về vùng cung cấp 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:

Tốc độ tải xuống tối thiểu $V_{dmin} = 5$ Mbps; các vùng có tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống $V_d = 15$ Mbps; các vùng có tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên $V_u = 10$ Mbps.

Được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website: <http://mobifone.vn> của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.



Hà Nội, ngày 22 tháng 4 năm 2021

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Vĩnh Tuấn Bảo

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 22/04/2021 16:55:25