BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 086-2023/NL-CB

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, Số 2 đường Bertrand Russell, Phường Tân Phú, Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 54 113 223 Fax:

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 với các chỉ tiêu chất lượng của Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
I	**Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	≤ 50 ms	≤ 50 ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$
	Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông		
	Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	≤ 95 %	Không kết nối trực tiếp Internet quốc tế
	Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	≤ 80 %	≤ 80%
II	**Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ**		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %

2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	• Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 4 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	• Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	- Thị trấn, xã (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã (R ≤ 36 h)	≥ 95%	≥ 95%
	- Thị trấn, xã (R ≤ 72 h)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (số khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
5	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%
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 h trong ngày	24 h 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 s	≥ 80%	≥ 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 11 tháng 8 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

VƯƠNG LỆ VÂN

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG **CỤC VIỄN THÔNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3868/CVT-CNDV	

BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 086-2023/NL-CB ngày 11/08/2023 của Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Cuộc Sống Mới; địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, Số 2 đường Bertrand Russell, Phường Tân Phú, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh.

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.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp./.

Hà Nội, ngày 30 tháng 08 năm 2023

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
CỤC VIỄN THÔNG
BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Trần Duy Hải

Nơi nhận:
- Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Cuộc Sống Mới;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CNDV.