

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Số: 2020 / VNPT-CLG

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM-VNPT

Đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Bưu chính
Viễn thông Việt Nam (VNPT)
Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, Quận Đống Đa,
Hà Nội
Điện thoại: (+84-4)37741091; Fax: (+84- 4)37741093
Website: www.vnpt.com.vn
E-mail: vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Truyền hình cáp giao thức Internet - IPTV
Phương thức cung cấp dịch vụ (quảng bá/trả tiền): Truyền hình trả tiền
Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật (số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia):
QCVN 84:2014/BTTTT (Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2017

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHỤ TÙNG GIÁM ĐỐC

Tô Mạnh Cường

DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 2020 / VNPT-CLG ngày 20 tháng 4 năm 2017 của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam)

Dịch vụ: Truyền hình cáp giao thức Internet - IPTV

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN 84:2014/BTTTT)	Mức công bố
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video		
1.1	Chất lượng tín hiệu video (điểm MOS)	≥ 3,0	≥ 3,0
1.2	Các tham số truyền dẫn		
1.2.1	Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc bộ luồng 3 Mbps)		
a	Trễ (ms)	< 200	< 200
b	Rung pha (ms)	< 50	< 50
c	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi (ms)	≤ 16	≤ 16
d	Chu kỳ mất gói IP (gói IP)	< 6	< 6
e	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/ giờ)	≤ 1	≤ 1
f	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06
1.2.2	Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 8 Mbps)		
a	Trễ (ms)	< 200	< 200
b	Rung pha (ms)	< 50	< 50
c	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi (ms)	≤ 16	≤ 16
d	Chu kỳ mất gói IP (gói IP)	< 14	< 14
e	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/ giờ)	≤ 1	≤ 1
f	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06
2	Chỉ tiêu thời gian tương tác		
2.1	Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms
2.2	Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms
2.3	Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms
3	Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu Video và Audio		
3.1	Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15,0 ms	≤ 15,0 ms
3.2	Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45,0 ms	≤ 45,0 ms

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN 84:2014/BTTTT)	Mức công bố
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %
2	Thời gian thiết lập dịch vụ		
2.1	Trường hợp không lắp đặt đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 5 ngày	≥ 90 %	≥ 90 %
2.2	Trường hợp có thiết lập đường dây thuê bao		
2.2.1	Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 12 ngày	≥ 90 %	≥ 90 %
2.2.2	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 20 ngày	≥ 90 %	≥ 90 %
3	Thời gian khắc phục dịch vụ		
3.1	Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ	≥ 90 %	≥ 90 %
3.2	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ	≥ 90 %	≥ 90 %
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Số khiếu nại/100 khách hàng/ 3 tháng	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ 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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
6.2	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2017

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHỤ TẠNG GIÁM ĐỐC


Tô Mạnh Cường