

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
Số: 6279/VNPT-CLG-TL

Đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT).
Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.
Điện thoại : 024.37741091; Fax : 024.37741093
Website : www.vnpt.com.vn
Email : vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: 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 QCVN 84:2021/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV).
(Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Hà Nội, ngày 29 tháng 08 năm 2023
TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG



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 6279/VNPT-CLG-TL
ngày 29 tháng 08 năm 2023 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 84:2021/BTTTT)	Mức công bố
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video		
1.1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS (điểm MOS)	≥ 3,0	≥ 3,0
1.2	Các tham số truyền dẫn		
1.2.1	Video độ phân giải chuẩn SDTV: Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV mã hóa MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s)		
a	<i>Rung pha (ms)</i>	< 50	< 50
b	<i>Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi (ms)</i>	≤ 16	≤ 16
c	<i>Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP)</i>	< 6	< 6
d	<i>Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong 1 giờ)</i>	≤ 1	≤ 1
e	<i>Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng</i>	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶
1.2.2	Video độ phân giải cao HDTV: Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s)		
a	<i>Rung pha (ms)</i>	< 50	< 50
b	<i>Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi (ms)</i>	≤ 16	≤ 16
c	<i>Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP)</i>	< 14	< 14
d	<i>Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong 4 giờ)</i>	≤ 1	≤ 1
e	<i>Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng</i>	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶
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 đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 3 ngày	≥ 90 %	≥ 90 %
2.2	Trường hợp chưa có 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	≥ 90 %	≥ 90 %

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN 84:2021/BTTTT)	Mức công bố
	khoảng thời gian ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)		
2.2.2	Thị trấn, xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 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	≥ 95 %	≥ 95 %
3.2	Thị trấn, xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ	≥ 95 %	≥ 95 %
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...): Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng:		
5.1	Tỷ lệ hội âm (văn bản) khiếu nại của DNCCDV cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản	100 %	100 %
5.2	Tỷ lệ hội âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,..) khiếu nại của DNCCDV cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)	100 %	100 %
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
6.1	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %

Hà Nội, ngày 29 tháng 08 năm 2023

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**



Lê Thành Bình