

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 03

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST

Địa chỉ: Tầng 4, V1 Home City, 177 Trung Kính, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 0559.559.559

Email: info@mobicast.vn

Website : <https://mobicast.vn/>; <https://reddi.vn/>; <https://reddiglobal.com/>

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất

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 với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 81: 2019/BTTTT	
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	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ:		
	- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA	$\leq 10s$	$\leq 10s$
	- 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	$\leq 5s$	$\leq 5s$
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	$P_d \geq V_d$	$P_d \geq V_d$
		$P_u \geq V_u$	$P_u \geq V_u$
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng V_{dmin} trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 81: 2019/BTTTT	
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)	≤ 0.25	≤ 0.25
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho bản khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 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 bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h 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 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú:

- $V_d/V_u/V_{dmin}$: Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống/Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên/Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống như sau:

Công nghệ	Chỉ tiêu	Mức công bố
WCDMA	V_d	1Mbit/s
	V_u	256kbit/s
	V_{dmin}	1Mbit/s
LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	V_d	15Mbit/s
	V_u	10Mbit/s
	V_{dmin}	5Mbit/s

- Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy cập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên <https://reddi.vn/>; <https://reddiglobal.com/> của Công ty Cổ phần Mobicast.

Hà Nội, ngày 30 tháng 12 năm 2021
CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST



TỔNG GIÁM ĐỐC
Trần Nam Trung