

Số: 012024.09/BCDK/FTEL-FPL
V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin điện tử

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình di động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ phát thanh, truyền hình trên mạng Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Thời gian báo cáo: (Đánh dấu vào ô trống phù hợp)

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (Từ 06/12/2023 - 05/6/2024)
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 12 tháng (Từ 25/11/2023 - 24/11/2024)

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: ; Chưa chấp hành:)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định
 - Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website
- Dường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng: <https://fpt.vn/vi/khach-hang-ca-nhan/ho-tro/ho-tro-thong-tin/quan-ly-chat-luong-dich-vu.html>

- Ban hành quy chế tự kiểm tra
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên
- Thực hiện đo kiểm định kỳ

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 8 tòa nhà FPT, số 10 Phạm Văn Bạch, P.Dịch Vọng, Q.Cầu Giấy, Hà Nội.
- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ ngày 06/12/2023 đến ngày 05/6/2024
- Địa điểm đo kiểm: **An Giang** (địa điểm **đo kiểm 1**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 53
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 53

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.41 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.4 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
3	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.98%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
5	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.10%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.51%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.66%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Bạc Liêu** (địa điểm đo kiểm 2).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 18
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 18

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.16	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	3.27 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 1 giờ 0
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	4.25 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.93%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày) 	≥ 90%	≥ 90%	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	98.99%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: E ≤ 72 h 	≥ 90%	≥ 90%	98.80%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h 	≥ 95%	≥ 95%	98.06%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	99.61%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

- Dịa điểm đo kiểm: Bắc Giang (địa điểm đo kiểm 3).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 84
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 84

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.13	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.85 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	5.34 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.88%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.82%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.92%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.66%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:				
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Bắc Ninh (địa điểm đo kiểm 4).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 77
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 77

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
-----	--------------	--------------------------------------	-------------	----------------------------	---------

		QCVN 84:2021/BTT TT		
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.10
	Các tham số truyền dẫn:			
	▪ Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M			
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:			
	• Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$	3.56 ms
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0 ms
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 6 \text{ gói IP}$	$< 6 \text{ gói IP}$	0 gói IP
	• Khoảng cách mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 1 giờ	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
	▪ Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS			
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	• Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$	4.89 ms
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0 ms
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 14 \text{ gói IP}$	$< 14 \text{ gói IP}$	0 gói IP
	• Khoảng cách mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 4 giờ	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.74%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	▪ Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	▪ Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			
	- Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.90%
	- Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.61%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	▪ Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.63%
	▪ Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.45%

6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: • DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản • DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng • Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhắn công qua điện thoại • Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	

- Địa điểm đo kiểm: **Bến Tre** (địa điểm đo kiểm 5).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 30
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 30

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.08	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$	3.67 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 6 \text{ gói IP}$	$< 6 \text{ gói IP}$	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 1 giờ	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi}$ trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	5.25 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.97%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90% ≥ 90% ≥ 90%	≥ 90% ≥ 90% ≥ 90%	100% 99.31% 99.36%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95% ≥ 95%	≥ 95% ≥ 95%	97.85% 99.66%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày 93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Bình Định (địa điểm đo kiểm 6).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 41
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 41

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.77 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.02 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.89%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98.88%	

	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	99.39%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	98.52%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày 93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Bình Dương** (địa điểm đo kiểm 7).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 96
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 96

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	< 50 ms	< 50 ms	3.49 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	4.69 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.92%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.37%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.01%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.28%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.11%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Bình Phước (địa điểm đo kiểm 8).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 10
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 10

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
2					
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.91%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.71%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.03%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.33%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Bình Thuận** (địa điểm đo kiểm 9).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 46
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 46

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.14	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.92 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	4.98 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.98%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày) 	≥ 90%	≥ 90%	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	98.86%
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	98.75%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h 	≥ 95%	≥ 95%	99.20%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	99.81%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 				
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: **Cao Bằng** (địa điểm đo kiểm 10).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 07
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 07

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms	< 50 ms	2.86 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms	< 50 ms	6.03 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.98%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.16%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hỏi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhắn công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Cà Mau (địa điểm đo kiểm 11).
- Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 22
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 22

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.47 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.1 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.96%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	▪ Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	▪ Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100.00%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.49%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	98.29%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:				
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Cần Thơ** (địa điểm đo kiểm 12).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 41
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 41

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms	< 50 ms	3.92 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mảng gói Tỷ lệ mảng gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mảng gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP	5.23 ms 0 ms 0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mảng gói Tỷ lệ mảng gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
		$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.95%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$	100% 99.39% 99.26%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	97.82% 99.59%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Đà Nẵng (địa điểm **đo kiểm 13**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 78
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 78

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
2	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 × 10⁻⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 × 10⁻⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> 3.74 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 1 giờ 0 	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.98%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95.19%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.19%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	

- Địa điểm do kiểm: **Đắk Lăk** (địa điểm do kiểm 14).

Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**

- Số lượng mẫu do kiểm tối thiểu theo quy định: 35
- Số lượng mẫu do kiểm thực tế: 35

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.96%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.73%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.50%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.53%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

- Địa điểm đo kiểm: **Điện Biên** (địa điểm đo kiểm 15).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 10
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 10

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.16	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa HEVC <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa HEVC <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa HEVC <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa HEVC <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa HEVC <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.97%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.12%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100.00%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.78%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.00%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Đồng Nai (địa điểm đo kiểm 16).
- Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 154
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 154

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.72 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
2	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.34 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.97%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.77%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.54%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	▪ Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h	≥ 95%	≥ 95%	96.84%	
	▪ Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h	≥ 95%	≥ 95%	99.38%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: ▪ DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản ▪ DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng ▪ Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại ▪ Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Đồng Tháp (địa điểm đo kiểm 17).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 32
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn: ▪ Đổi với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: • Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.25 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.96%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.09%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: **Gia Lai** (địa điểm đo kiểm 18).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 30
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 30

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
2					
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,98%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/2, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/2, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.02%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.22%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.66%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Hà Nam** (địa điểm **đo kiểm 19**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 19
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 19

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.09	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.83%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.91%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.83%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.80%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.00%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 				
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Hà Nội (địa điểm đo kiểm 20).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 590
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 590

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 10 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 15 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 20 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ IPTV mã hóa H.265 <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 30 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ ≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.57%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	100%	
		≥ 90%	≥ 90%	97.78%	
		≥ 90%	≥ 90%	97.76%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	95.34%	
		≥ 95%	≥ 95%	98.24%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày 93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Hà Tĩnh (địa điểm đo kiểm 21).
- Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 25
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 25

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.47 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
2	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.77 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.69%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	96.89%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98.18%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	▪ Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.73%	
	▪ Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.32%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: ▪ DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản ▪ DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng ▪ Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại ▪ Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Hải Dương (địa điểm đo kiểm 22).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 131
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 131

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn: ▪ Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: • Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.55 ms	
	▪ Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS			
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP	5.21 ms 0 ms 0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.87%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.37%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.08%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Hải Phòng (địa điểm đo kiểm 23).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 106
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 106

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms	< 50 ms	3.72 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
		≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
		≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms	< 50 ms	4.99 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
		≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
		≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99.56%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
5	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/1, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/1, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.50%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.12%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.07%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.94%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Hậu Giang** (địa điểm đo kiểm 24).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 24
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 24

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.07	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.82%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.72%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.48%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.67%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.88%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 				
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Hòa Bình (địa điểm **đo kiểm 25**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 14
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 14

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.08	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.62 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	5.11 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.85%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.88%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.39%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.06%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.49%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm do kiểm: Hồ Chí Minh (địa điểm do kiểm 26).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 435
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 435

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.58 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.97 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.93%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98.84%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.00%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.98%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm do kiểm: Huế (địa điểm do kiểm 27).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu do kiểm tối thiểu theo quy định: 59
- Số lượng mẫu do kiểm thực tế: 59

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	3.66 ms 0 ms 0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	5.18 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.93%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$	100% 98.47% 99.00%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	97.57% 99.40%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Hưng Yên (địa điểm đo kiểm 28).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 71
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 71

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.14	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms	< 50 ms	3.31 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
		≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
		≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.73%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.86%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.72%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.35%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Khánh Hòa** (địa điểm **đo kiểm 29**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 72
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 72

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.08	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.89%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.82%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.33%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.95%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.77%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

- Địa điểm đo kiểm: **Kiên Giang** (địa điểm đo kiểm 30).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 32
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.13	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	< 50 ms	< 50 ms	3.54 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.90%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1st, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.76%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.92%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.48%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Kon Tum (địa điểm đo kiểm 31).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 12
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 12

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.24 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.55 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.93%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	97.73%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	97.82%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.02%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày 93,34%	

- Địa điểm đo kiểm: Lạng Sơn (địa điểm đo kiểm 32).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 20
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 20

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	3.43 ms 0 ms 0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS			
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> 5.95 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.92%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ 100% $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ 100% 98.26% 98.96%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 97.58% 98.68%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Lào Cai (địa điểm đo kiểm 33).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 22
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 22

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.13	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s; <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s; <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 x 10⁻⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 x 10⁻⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> 3.38 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 1 giờ 0 	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.99%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.53%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.29%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.68%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	<p>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Lâm Đồng (địa điểm đo kiểm 34).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 43
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 43

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.13	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.67 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	5.29 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.84%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.44%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100.00%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.67%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.59%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 				
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Long An (địa điểm đo kiểm 35).

Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 31
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 31

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.14	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$	3.89 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	$< 6 \text{ gói IP}$	$< 6 \text{ gói IP}$	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi trong } 1 \text{ giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi trong } 1 \text{ giờ}$	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.85%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.51%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.57%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: **Nam Định** (địa điểm đo kiểm 36).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 50
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 50

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.21 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.81 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.85%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100.00%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.13%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	98.82%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93,34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Nghệ An (địa điểm đo kiểm 37).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 48
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 48

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms	< 50 ms	4.01 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS			
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> 5.58 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.91%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 98.86% 99.04%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 96.82% 99.25%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Ninh Bình (địa điểm đo kiểm 38).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 24
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 24

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
2					
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.79%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.15%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R) <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.20%	
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.52%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Ninh Thuận (địa điểm đo kiểm 39).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 28
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 28

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.46 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	5.79 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP
	<ul style="list-style-type: none"> • Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.99%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày) 	≥ 90%	≥ 90%	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	99.33%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	≥ 90%	≥ 90%	99.14%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h 	≥ 95%	≥ 95%	97.75%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	99.86%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Phú Thọ (địa điểm đo kiểm 40).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 42
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 42

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.06	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	4.05 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	5.39 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.73%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.56%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.75%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.36%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.03%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	, 24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Phú Yên (địa điểm đo kiểm 41).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 19
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 19

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.09	
	Các tham số truyền dẫn:				
	▪ Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.59 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
2	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0	
	▪ Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	6.21 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.97%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	▪ Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	▪ Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98.05%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	97.90%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	96.97%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Quảng Bình** (địa điểm đo kiểm 42).

Dịch vụ: *Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV*

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 25
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 25

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 				
		< 50 ms	< 50 ms	4.35 ms	
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.96%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.26%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Quảng Nam** (địa điểm đo kiểm 43).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 38
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 38

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.07	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.61 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 				
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	4.76 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.93%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.08%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.04%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.55%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.22%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Quảng Ngãi** (địa điểm đo kiểm 44).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 30
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 30

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.98%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/2, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/2, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.44%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày 1/2, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.09%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.53%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.80%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

NCCDV phải hồi âm (gọi điện vai, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nghịch bằng văn bản (khách hàng điện thoại, nhắn tin, gửi email...)				
Độ tin cậy của dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
Lệ tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công nhận được tín hiệu trả lời trong 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

Điểm đo kiểm: **Quảng Ninh (địa điểm đo kiểm 45).**

vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**

Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 94

Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 94

Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
Chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
Tham số truyền dẫn:				
Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.94 ms	
• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0	
Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.09 ms	
• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.77%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.85%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.22%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.80%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.35%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hỏi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: **Quảng Trị** (địa điểm đo kiểm 46).
- Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 15
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 15

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.58 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0	
2	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.81 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.96%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	95.74%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	95.06%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.88%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Sóc Trăng (địa điểm **đo kiểm 47**).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 22
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 22

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 				
2	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	4.16 ms 0 ms 0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.95%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.37%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Sơn La (địa điểm đo kiểm 48).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 16
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 16

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.15	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ ≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	3.1 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 1 giờ 0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.96%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.89%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95.48%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.51%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.47%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Tây Ninh (địa điểm đo kiểm 49).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 37
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 37

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.97%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.27%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.37%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.65%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: **Thái Bình** (địa điểm đo kiểm 50).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 47
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 47

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	< 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.96%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96.93%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.37%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.74%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%

- Địa điểm đo kiểm: Thái Nguyên (địa điểm đo kiểm 51).
Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 61
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 61

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.48 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	≤ 5.85 x 10 ⁻⁶	0	
2	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.47 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	≤ 1.28 x 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,79%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 3 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98,81%	
	- Thị trấn, làng, xã: E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	98,69%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.70%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	

- Địa điểm đo kiểm: **Thanh Hóa** (địa điểm đo kiểm 52).
- Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**
 - Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 58
 - Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 58

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP	3.58 ms 0 ms 0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	$\leq 5.85 \times 10^{-6}$	0
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> 4.64 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.77%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 97.89% 97.97%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 98.08% 99.74%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng:			
	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Tiền Giang (địa điểm đo kiểm 53).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 36
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 36

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Rung pha • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP • Khoảng cách mất gói • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Rung pha • Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi • Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP • Khoảng cách mất gói • Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
2	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.89%	
3	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.31%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.96%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	

- Địa điểm đo kiểm: **Trà Vinh** (địa điểm đo kiểm 54).

Dịch vụ: *Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV*

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 20
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 20

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 			
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.96%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.20%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.78%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93,34%

- Địa điểm đo kiểm: **Tuyên Quang** (địa điểm đo kiểm 55).

Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV**

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 32
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.10	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 				

	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
		≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
		$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.92%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.04%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.39%	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	97.80%	
		$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.35%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Vĩnh Long (địa điểm đo kiểm 56).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 27
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 27

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
	Các tham số truyền dẫn:				
	• Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.32 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	≤ 5.85 × 10 ⁻⁶	0	
2	• Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS				
	- Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s:				
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	5.48 ms	
	• Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
	• Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP	
	• Khoảng cách mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ	
	• Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	≤ 1.28 × 10 ⁻⁶	0	
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.95%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%	
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	- Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100.00%	
	- Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99.23%	

5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 h 	≥ 95%	≥ 95%	98.78%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Vĩnh Phúc (địa điểm đo kiểm 57).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 72
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 72

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.11	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha 				
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi 	< 50 ms	< 50 ms	3.24 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms	
		< 6 gói IP	< 6 gói IP	0 gói IP	

	<ul style="list-style-type: none"> Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ	0 sự kiện lỗi trong 1 giờ
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: 			
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms	< 50 ms	5.2 ms
		≤ 16 ms	≤ 16 ms	0 ms
		< 14 gói IP	< 14 gói IP	0 gói IP
		≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ	0 sự kiện lỗi trong 4 giờ
		$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	$\leq 1.28 \times 10^{-6}$	0
3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.62%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao 			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lẻ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96.35%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lẻ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96.98%
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	96.62%
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.55%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	<p>Hồi âm khiếu nại của khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
		≥ 80%	≥ 80%	93.34%	

- Dịa điểm đo kiểm: Vũng Tàu (địa điểm đo kiểm 58).

Dịch vụ: *Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV*

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 70
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 70

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS ≥ 3.0	MOS ≥ 3.0	4.12	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
	<ul style="list-style-type: none"> Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 				
3	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99.5%	≥ 99.5%	99.85%	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%	
5	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99.46%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97.70%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	95.94%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.01%	
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0	
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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%	100%	
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	93.34%	

- Địa điểm đo kiểm: Yên Bái (địa điểm đo kiểm 59).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

- Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 12
- Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 12

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2021/BTT TT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$MOS \geq 3.0$	$MOS \geq 3.0$	4.04	
2	Các tham số truyền dẫn:				

	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc SMPTE 421M 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ $\leq 5.85 \times 10^{-6}$	< 50 ms ≤ 16 ms < 6 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 1 giờ $\leq 5.85 \times 10^{-6}$	3.96 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 1 giờ 0
	<ul style="list-style-type: none"> Dối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> Rung pha Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP Khoảng cách mất gói Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng 	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	< 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi trong 4 giờ $\leq 1.28 \times 10^{-6}$	5.79 ms 0 ms 0 gói IP 0 sự kiện lỗi trong 4 giờ 0
3	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$	$\geq 99.5\%$	99.95%
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 3$ ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) Thị trấn, làng, xã: $E \leq 5$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98.53%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	98.73%
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h 	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	99.45%
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25	0
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản 	100%	100%	100%

	<ul style="list-style-type: none"> DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại 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...) 			
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

Nơi nhận:

- Như trên;
- CTCP FPT (để b/c);
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu: VT, FTQ, FPL.

Ghi chú:

- Kết quả đo kiểm theo từng tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương.
- Trong báo cáo sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách tháp phàn.

Hà Nội, ngày 06 tháng 06 năm 2024
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Dinh Thanh Hai

