

Số: 520/FTEL

V/v công bố chất lượng dịch vụ
phát thanh, truyền hình

Hà Nội, ngày 3 tháng 6 năm 2022

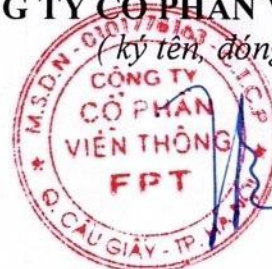
Kính gửi: CỤC PHÁT THANH TRUYỀN HÌNH VÀ THÔNG TIN ĐIỆN TỬ

1. Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Công ty cổ phần viễn thông FPT
Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.
Điện thoại: 024.7300 2222
Fax: 024.3795 0047
Website: www.fpt.vn
E-mail: hotrokhachhang@fpt.com.vn
2. Công bố chất lượng:
Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV).**
Phương thức cung cấp dịch vụ (quảng bá/ trả tiền): trả tiền.
Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia áp dụng: **QCVN 84:2021/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV).
3. Tài liệu kèm theo:
 - a) Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 09/FTEL, ngày 3 tháng 6 năm 2022;
 - b) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
 - c) Quyết định số 172/QĐ-FTEL ngày 01/03/2021 của HĐQT ủy quyền cho ông Hoàng Việt Anh.
4. Công ty cổ phần viễn thông FPT cam kết:
 - a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
 - b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình như mức công bố.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Nơi nhận:

- Như trên;
- CTCP FPT (để b/c);
- BTGD (để b/c);
- Lưu VT, FTQ.



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Việt Anh

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
Số: 09/FTEL

Đơn vị cung cấp dịch vụ: **CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

Website: www.fpt.vn

Email: hotrokhachhang@fpt.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP GIAO THỨC INTERNET (IPTV)**

Phương thức cung cấp dịch vụ (quảng bá/ trả tiền): Trả tiền

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: **QCVN 84:2021/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV).

(Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Hà Nội, ngày 2 tháng 6 năm 2022

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Việt Anh

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

(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 09/FTEL ngày 2 tháng 6 năm 2022 của Công ty cổ phần viễn thông FPT)

Dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP GIAO THỨC INTERNET (IPTV)**

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia: QCVN 84:2021/BTTTT	Mức công bố	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq$ 3,0	MOS $\geq$ 3,0	
2	Các chỉ tiêu truyền dẫn:			
	■ Đối với dịch vụ SDTV mã hóa H.264 hoặc mã hóa theo tiêu chuẩn SMPTE 421M			
	▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 1,75 Mbit/s:			
	▪ Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	
	▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq$ 16 ms	$\leq$ 16 ms	
	▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 4 gói IP	< 4 gói IP	
	▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 1 giờ)	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	
	▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq$ 6,68 E-06	$\leq$ 6,68 E-06	
	▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 2,0 Mbit/s:			
	▪ Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	
	▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq$ 16 ms	$\leq$ 16 ms	
	▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	
	▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 1 giờ)	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	
	▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq$ 7,31 E-06	$\leq$ 7,31 E-06	
	▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 2,5 Mbit/s:			
	▪ Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	
	▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq$ 16 ms	$\leq$ 16 ms	
	▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	
	▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 1 giờ)	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	

lỗi trong 1 giờ)		
▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	$\leq 5,85 \text{ E-06}$
▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 3,0 Mbit/s:		
▪ Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$
▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$
▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 6 \text{ gói IP}$	$< 6 \text{ gói IP}$
▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 1 giờ)	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$
▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	$\leq 5,85 \text{ E-06}$
■ Đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, SMPTE 421M hoặc AVS		
▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 8,0 Mbit/s:		
▪ Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$
▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$
▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 14 \text{ gói IP}$	$< 14 \text{ gói IP}$
▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 4 giờ)	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$
▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	$\leq 1,28 \text{ E-06}$
▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 10,0 Mbit/s:		
▪ Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$
▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$
▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 17 \text{ gói IP}$	$< 17 \text{ gói IP}$
▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 4 giờ)	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$
▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 1,24 \text{ E-06}$	$\leq 1,24 \text{ E-06}$
▼ Tốc độ bit của luồng truyền tải - 12,0 Mbit/s:		
▪ Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$
▪ Khoảng thời gian tối đa của 1 sự kiện lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$
▪ Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP	$< 20 \text{ gói IP}$	$< 20 \text{ gói IP}$
▪ Khoảng cách mất gói (Sự kiện lỗi trong 4 giờ).	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/4 giờ}$
▪ Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	$\leq 1,22 \text{ E-06}$	$\leq 1,22 \text{ E-06}$

3	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	
4	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 3$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	
	- Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã: $E \leq 05$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) - Thị trấn, xã: $E \leq 05$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	
5	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	
	Thị trấn, xã: $R \leq 72$ giờ.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	
6	Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) /100 khách hàng/3 tháng	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	
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%	
8	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	

Hà Nội, ngày 3 tháng 6 năm 2022

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Việt Anh