

Số: 022017.09/BCĐK/FTEL-PAYTV
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 5 tòa nhà PVI, số 1 Phạm Văn Bạch, P.Yên Hòa, Q.Cầu Giấy, Hà Nội.
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (*đánh dấu þ 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 þ vào ô trống phù hợp*)

Năm: 2017.

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 1/1 - 30/6)
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 1/7 - 31/12)

III. Nội dung báo cáo:

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

(Chấp hành: *Đánh dấu þ*; Chưa chấp hành: *Đánh dấu x*)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định
 - Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website
- Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng: <https://www.fpt.vn/chinh-sach/cong-bo-chat-luong/quan-ly-chat-luong-dich-vu-760.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 5 tòa nhà PVI, số 1 Phạm Văn Bạch, P.Yên Hòa, Q.Cầu Giấy, Hà Nội.

- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ ngày 3/1/2017 đến ngày 30/6/2017

- 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: 48

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 48

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.92	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	21 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	51 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.56 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	$\leq 200 \text{ ms}$	$\leq 200 \text{ ms}$	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	$\leq 2.000 \text{ ms}$	$\leq 2.000 \text{ ms}$		
	- Thời gian khởi động hệ thống	$\leq 30.000 \text{ ms}$	$\leq 30.000 \text{ ms}$		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	$\leq 15 \text{ ms}$	$\leq 15 \text{ ms}$		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	$\leq 45 \text{ ms}$	$\leq 45 \text{ ms}$		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,92%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5 \text{ ngày}$)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12 \text{ ngày}$ (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20 \text{ ngày}$ (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36 \text{ giờ}$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,4%	

	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,9%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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: 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: 11

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 11

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	17 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình <p>- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1</p> <p>➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
		$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0
3	Thời gian tương tác:			
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,94%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,2%
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			

	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,9%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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 87,47%	

- Địa 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: 52

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 52

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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"> - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ < 200 ms • Rung pha < 50 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	115 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	2.36 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	<ul style="list-style-type: none"> - Các thao tác trên giao diện người sử dụng 	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyển kênh 	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,63%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	

7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,0%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	□ 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- 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: 60

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 60

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.92	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	119 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.54 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình <p>- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1</p> <p>➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	≤ 16 ms < 5 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 5,85 \text{ E-}06$	≤ 16 ms < 5 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 5,85 \text{ E-}06$	0 0 0 0
	Thời gian tương tác:			
3	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng Chuyển kênh Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
4	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện trước hình Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms ≤ 45 ms	≤ 15 ms ≤ 45 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,58%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,9%

	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	96,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- 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: 19

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 19

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				

	<ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình <p>- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1</p> <p>➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:</p> <ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	< 200 ms ≤ 16 ms ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 5,85 E-06	< 200 ms ≤ 16 ms ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 5,85 E-06	23 ms 2.19 ms 0 0 0
3	Thời gian tương tác:			
	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng Chuyển kênh Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện trước hình Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms ≤ 45 ms	≤ 15 ms ≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,71%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			

	+ Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,2%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	92,3%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- 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: 34

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 34

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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"> - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 				
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	17 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	<ul style="list-style-type: none"> - Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 				
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	86 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
3	<ul style="list-style-type: none"> - Các thao tác trên giao diện người sử dụng 	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyển kênh 	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,59%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				

	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,3%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,5%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
8	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97,5%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
10	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
10	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 84

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 84

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	

	Các tham số truyền dẫn:			
-	Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
➤	Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:			
•	Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	30 ms
•	Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms
•	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
•	Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0
•	Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
•	Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0
-	Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
➤	Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
•	Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	63 ms
•	Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.09 ms
•	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
•	Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0
•	Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
•	Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0
	Thời gian tương tác:			
-	Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
-	Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
-	Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
-	Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
-	Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,62%

6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,9%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
10	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 04

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 04

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
3	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	84 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		

	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	KHCN ngày 6/7/2017	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,88%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,0%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 44

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 44

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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: - Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 17 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.19 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 5 gói IP < 5 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình $\leq 5,85 E-06$ $\leq 5,85 E-06$ 0				
2	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 86 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.44 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 14 gói IP < 14 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình $\leq 1,28 E-06$ $\leq 1,28 E-06$ 0				
3	Thời gian tương tác: - Các thao tác trên giao diện người sử dụng ≤ 200 ms ≤ 200 ms - Chuyển kênh ≤ 2.000 ms ≤ 2.000 ms - Thời gian khởi động hệ thống ≤ 30.000 ms ≤ 30.000 ms				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,98%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 7

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 7

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	4.14	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	107	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.12	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	67	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.90	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,95%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 100,0% 100,0% 	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 21

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 21

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	16 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	57 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải do theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Dộ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,83%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,2%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 44

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 44

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	23 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	56 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,88%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,9%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 58

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 58

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.17	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	73 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.34 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT- KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms			
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms			
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,86%		
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)					
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%		
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao					
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,3%		
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%		
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)					
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,1%		
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%		
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0		
9	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)	100%	100%	100%		
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				24 giờ trong ngày	
	<input type="checkbox"/> 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		
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%		

- Địa điểm đo kiểm: Đắc Lắc (địa điểm đo kiểm 14).

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 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	23 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.09 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	53 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đỗ theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,77%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,9%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 9

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 9

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.30	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 <ul style="list-style-type: none"> ➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 77 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 0.91 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 5 gói IP < 5 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 5,85 E-06 ≤ 5,85 E-06 0 - Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 <ul style="list-style-type: none"> ➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 111 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.38 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 14 gói IP < 14 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 1,28 E-06 ≤ 1,28 E-06 0 				
3	Thời gian tương tác: <ul style="list-style-type: none"> - Các thao tác trên giao diện người sử dụng ≤ 200 ms ≤ 200 ms - Chuyển kênh ≤ 2.000 ms ≤ 2.000 ms - Thời gian khởi động hệ thống ≤ 30.000 ms ≤ 30.000 ms 				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,72%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,3%	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,1%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 99

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 99

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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: - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 16 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.38 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 5 gói IP < 5 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 5,85 E-06 ≤ 5,85 E-06 0 - Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 59 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.31 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 14 gói IP < 14 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 1,28 E-06 ≤ 1,28 E-06 0				
3	Thời gian tương tác: - Các thao tác trên giao diện người sử dụng ≤ 200 ms ≤ 200 ms - Chuyển kênh ≤ 2.000 ms ≤ 2.000 ms - Thời gian khởi động hệ thống ≤ 30.000 ms ≤ 30.000 ms				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,87%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 26

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 26

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	23 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	53 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT- KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải do theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,73%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,1%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,2%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97,4%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 32

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.77	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	19 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	83 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,95%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 96,0% 98,2% 	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 14

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 14

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.71	
2	Các tham số truyền dẫn: - Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 88 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 2.11 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 5 gói IP < 5 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 5,85 E-06 ≤ 5,85 E-06 0 - Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: • Độ trễ < 200 ms < 200 ms 57 ms • Rung pha < 50 ms < 50 ms 3.70 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms ≤ 16 ms 0 • Chu kỳ mất gói IP < 14 gói IP < 14 gói IP 0 • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ 0 • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 1,28 E-06 ≤ 1,28 E-06 0				
3	Thời gian tương tác: - Các thao tác trên giao diện người sử dụng - Chuyển kênh - Thời gian khởi động hệ thống	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms	≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms		Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT- KHCN ngày 6/7/2017

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,57%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,6%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,9%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 93,0% 97,5% 	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 17

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 17

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	86 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.02 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	58 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.07 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải do theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,62%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,5%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,6%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 60

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 60

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.32	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	90 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.41 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	98	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.89	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,56%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,9%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 74

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 74

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	4.25	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	103 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.16 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	80 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.02 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải do theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,57%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99,9%	
	<input type="checkbox"/> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 72$ giờ	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	≥ 90%	≥ 90%	94,3%	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	≥ 90%	≥ 90%	99,1%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- 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: 17

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 17

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$\text{MOS} \geq 3,0$	$\text{MOS} \geq 3,0$	3.92	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	21 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	63 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.94 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	$\leq 200 \text{ ms}$	$\leq 200 \text{ ms}$	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	$\leq 2.000 \text{ ms}$	$\leq 2.000 \text{ ms}$		
	- Thời gian khởi động hệ thống	$\leq 30.000 \text{ ms}$	$\leq 30.000 \text{ ms}$		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,93%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,2%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 9

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 9

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.80	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	97 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.22 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	113 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.58 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,89%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

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

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 426

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 426

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.5 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	65 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.25 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		

	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,85%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,9%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,9%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

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

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 127

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 127

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.17	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	73 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.34 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn	

	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyển kênh - Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				
4	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
		≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$		99,85%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		100,0%
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		100,0%
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		100,0%
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		93,8%
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		99,6%
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$		0
9	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)	100%	100%		100%
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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
		$\geq 80\%$	$\geq 80\%$		87,47%

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.77	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	96 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.33 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	111	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	0.80	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,77%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 459

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 459

- Địa 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: 57

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 57

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.04	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	60 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	4.06 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	72 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.71 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	

3	Thời gian tương tác:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms		
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,56%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,1%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,5%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
10	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Kiên Giang (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: 25

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 25

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.98	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	16 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.81 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	32 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	0.81 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	0	
3	Thời gian tương tác:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng 	$\leq 200 \text{ ms}$	$\leq 200 \text{ ms}$		
	<ul style="list-style-type: none"> Chuyển kênh 	$\leq 2.000 \text{ ms}$	$\leq 2.000 \text{ ms}$		
4	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian khởi động hệ thống 	$\leq 30.000 \text{ ms}$	$\leq 30.000 \text{ ms}$		Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện trước hình 	$\leq 15 \text{ ms}$	$\leq 15 \text{ ms}$		
5	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện sau hình 	$\leq 45 \text{ ms}$	$\leq 45 \text{ ms}$		Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,58%	
	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
6	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	<input type="checkbox"/> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,3%	
	<ul style="list-style-type: none"> Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	

	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------	--------	--

- Địa điểm đo kiểm: Kon Tum (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: 21

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 21

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.17	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	32 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.29 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	86ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	

	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
3	Thời gian tương tác:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms		
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,88%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,5%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,7%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				

<input type="checkbox"/> 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	
<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Lạng Sơn (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: 15

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 15

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	
2	Các tham số truyền dẫn: <ul style="list-style-type: none"> - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ < 200 ms • Rung pha < 50 ms • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi ≤ 16 ms • Chu kỳ mất gói IP < 5 gói IP • Tần suất mất gói ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình ≤ 5,85 E-06 - Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s: <ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ < 200 ms • Rung pha < 50 ms 				

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
3	Thời gian tương tác:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms		
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:				Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,74%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,4%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ	100%	100%	100%	

	kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)				
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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: Lào Cai (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: 11

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 11

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.25	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	73 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.02 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	

	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	64 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.16 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT- KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT- KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,82%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 5 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	

8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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: Lâm Đồng (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: 45

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 45

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đôi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	30 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	$< 200 \text{ ms}$	$< 200 \text{ ms}$	63 ms	
	• Rung pha	$< 50 \text{ ms}$	$< 50 \text{ ms}$	2.09 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	$< 14 \text{ gói IP}$	$< 14 \text{ gói IP}$	0	
	• Tần suất mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	$\leq 200 \text{ ms}$	$\leq 200 \text{ ms}$	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	$\leq 2.000 \text{ ms}$	$\leq 2.000 \text{ ms}$		
	- Thời gian khởi động hệ thống	$\leq 30.000 \text{ ms}$	$\leq 30.000 \text{ ms}$		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	$\leq 15 \text{ ms}$	$\leq 15 \text{ ms}$		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	$\leq 45 \text{ ms}$	$\leq 45 \text{ ms}$		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,70%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5 \text{ ngày}$)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12 \text{ ngày}$ (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20 \text{ ngày}$ (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36 \text{ giờ}$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,6%	

	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	98,3%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Long An (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: 35

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 35

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.99	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	20 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.25 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	

	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	<ul style="list-style-type: none"> Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	74 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.06 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
3	Thời gian tương tác:				
	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng 	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> Chuyển kênh 	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện trước hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,76%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				

	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,4%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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: Nam Định (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: 29

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 29

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn: - Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1 ➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s: • Độ trễ • Rung pha • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	105 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.30 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	

	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> • Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	118 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	3.99 ms
	<ul style="list-style-type: none"> • Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	<ul style="list-style-type: none"> • Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0
	Thời gian tương tác:			
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,58%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%

7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	93,0%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	98,4%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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%	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Nghệ An (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: 49

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 49

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.04	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	83 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.58 ms	

	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói IP 	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0
	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Độ trễ 	< 200 ms	< 200 ms	93 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Rung pha 	< 50 ms	< 50 ms	1.65 ms
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian lớn nhất của 1 lỗi 	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
	<ul style="list-style-type: none"> Chu kỳ mất gói IP 	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0
	<ul style="list-style-type: none"> Tần suất mất gói 	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0
	Thời gian tương tác:			
3	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng 	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	<ul style="list-style-type: none"> Chuyển kênh 	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian khởi động hệ thống 	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện trước hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
	<ul style="list-style-type: none"> Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,57%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%

	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	94,5%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	99,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Khánh Hòa (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: 71

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 71

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				

	<ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	<ul style="list-style-type: none"> < 200 ms < 50 ms ≤ 16 ms < 5 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 5,85 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> < 200 ms < 50 ms ≤ 16 ms < 5 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 5,85 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> 53 ms 3.58 ms 0 0 0 0
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
	<ul style="list-style-type: none"> Độ trễ Rung pha Thời gian lớn nhất của 1 lỗi Chu kỳ mất gói IP Tần suất mất gói Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình 	<ul style="list-style-type: none"> < 200 ms < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 1,28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> < 200 ms < 50 ms ≤ 16 ms < 14 gói IP ≤ 1 sự kiện lỗi/giờ $\leq 1,28 \times 10^{-6}$ 	<ul style="list-style-type: none"> 73 ms 1.65 ms 0 0 0 0
	Thời gian tương tác:			
3	<ul style="list-style-type: none"> Các thao tác trên giao diện người sử dụng Chuyển kênh Thời gian khởi động hệ thống 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 200 ms ≤ 2.000 ms ≤ 30.000 ms 	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,84%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao			

	+ Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	93,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	95,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	≥ 80%	≥ 80%	87,47%	

- 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: 7

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 7

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				

	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:			
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	74 ms
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.10 ms
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	75 ms
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.43 ms
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0
3	Thời gian tương tác:			
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,62%
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			

	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

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

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

+ Số lượng mẫu do 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 84:2014/BTTTT	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	

	Các tham số truyền dẫn:			
-	Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
➤	Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:			
•	Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	17 ms
•	Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms
•	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
•	Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0
•	Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
•	Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0
-	Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
➤	Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
•	Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	86 ms
•	Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms
•	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0
•	Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0
•	Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0
•	Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0
	Thời gian tương tác:			
-	Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
-	Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms	
-	Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms	
	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017
-	Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms	
-	Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,95%

6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,2%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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 84:2014/BTTTT	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	4.31	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	64 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.94 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	54 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.80 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		

	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms	KHCN ngày 6/7/2017	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,56%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input checked="" type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,2%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 20

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 20

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	4.17	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	86 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.54 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,80%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 15

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 15

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.77	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	32 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.09 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	86 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,95%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,1%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 32

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.87	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	28 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	73 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.24 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,74%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,2%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,5%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,4%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
10	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 18

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 18

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.17	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	22 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
3	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	73 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,76%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,2%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,2%	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Quảng Ninh (địa điểm đo kiểm 45).

Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: 92

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 92

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	54 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.97 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	111 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.04 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,60%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%	
8	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	96,4%	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
10	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 22

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 22

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	22 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.19 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	83 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,60%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,5%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 31

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 31

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	$\text{MOS} \geq 3,0$	$\text{MOS} \geq 3,0$	3.97	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	23 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	$\leq 5,85 \text{ E-06}$	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	56 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq 16 \text{ ms}$	$\leq 16 \text{ ms}$	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	$\leq 1 \text{ sự kiện lỗi/giờ}$	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	$\leq 1,28 \text{ E-06}$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	$\leq 200 \text{ ms}$	$\leq 200 \text{ ms}$	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	$\leq 2.000 \text{ ms}$	$\leq 2.000 \text{ ms}$		
	- Thời gian khởi động hệ thống	$\leq 30.000 \text{ ms}$	$\leq 30.000 \text{ ms}$		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,98%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,5%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,4%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa 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: 10

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 10

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.31	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	70 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	118 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.91 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 	<ul style="list-style-type: none"> ≤ 15 ms ≤ 45 ms 		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,57%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> $\geq 90\%$ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> 94,6% 100,0% 	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 35

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 35

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.97	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	25 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	84 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,85%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,7%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,4%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 32

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.98	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	97 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.17 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	57 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.49 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,67%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,7%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,1%	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,8%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 53

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 53

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	4.30	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	104 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.47 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	$\leq 5,85 \text{ E-}06$	0	
2	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	107 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	0.87 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	$\leq 1,28 \text{ E-}06$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,59%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	99,9%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	≥ 90%	≥ 90%	94,0%	
		≥ 90%	≥ 90%	99,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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%	87,47%	

- 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: 43

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 43

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq 3,0$	MOS $\geq 3,0$	3.71	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	56 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.78 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 5,85 E-06$	$\leq 5,85 E-06$	0	
2	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	100 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.20 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq 1,28 E-06$	$\leq 1,28 E-06$	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,57%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,9%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,4%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,5%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 32

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 32

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	23 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	53 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.44 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đeo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,61%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,6%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	94,7%	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,7%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 09

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 09

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	
	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	16 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
2	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	57 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
3	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,97%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,1%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,2%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 11

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 11

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.04	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	105 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.13 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	59 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.22 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
3	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,86%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,1%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,7%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 26

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 26

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	3.92	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	21 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	63 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.94 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
	- Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45 ms	≤ 45 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,88%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,3%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	95,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- 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: 25

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 25

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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	4.29	
2	Các tham số truyền dẫn:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➢ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	97 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.90 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➢ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	107 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.88 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,66%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	≥ 90%	≥ 90%	93,5%	
		≥ 90%	≥ 90%	98,6%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại <input type="checkbox"/> 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%	87,47%	

- Địa 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: 85

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 85

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đối với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	16 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.38 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	59 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	2.31 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếng xuất hiện trước hình - Tiếng xuất hiện sau hình 	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,63%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	99,8%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	<ul style="list-style-type: none"> - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	93,7%	
	<ul style="list-style-type: none"> - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,7%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

- Địa điểm đo kiểm: Yên Bai (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: 7

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: 7

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	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:				
	- Đổi với dịch vụ SDTV, VOD mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
	➤ Tốc độ luồng 2,5 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	92 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	3.68 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 5,85 E-06	≤ 5,85 E-06	0	
	- Đổi với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1				
2	➤ Tốc độ luồng 8 Mbit/s:				
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	85 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	1.04 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16 ms	≤ 16 ms	0	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	0	
	• Tần suất mất gói	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	≤ 1 sự kiện lỗi/giờ	0	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 E-06	≤ 1,28 E-06	0	
	Thời gian tương tác:				
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200 ms	≤ 200 ms	Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Chuyển kênh	≤ 2.000 ms	≤ 2.000 ms		
	- Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000 ms	≤ 30.000 ms		

4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			Chưa phải đo theo hướng dẫn tại công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 6/7/2017	
	- Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15 ms	≤ 15 ms		
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,90%	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)				
	<input type="checkbox"/> Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	<input type="checkbox"/> Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao				
	+ Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
	+ Thị trấn, làng, xã: $E \leq 20$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100,0%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)				
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	97,1%	
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	98,1%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	
9	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)	100%	100%	100%	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	87,47%	

Hà Nội, ngày 28 tháng 07 năm 2017
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, FTQ, PAYTV.



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên