

Số: 119/FTELV/v Công bố chất lượng dịch vụ  
phát thanh, truyền hìnhHà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2017**Kính gửi: Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử**

1. Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT  
Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.  
Điện thoại: 04.7300 2222  
Fax: 04.3795 0047  
Website: [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)  
E-mail: [webmaster@fpt.vn](mailto:webmaster@fpt.vn)
2. Công bố chất lượng:  
Dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV)**  
Phương thức cung cấp dịch vụ (quảng bá/ trả tiền): Truyền hình trả tiền  
Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia áp dụng (số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia): **QCVN 84:2014/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định.
3. Tài liệu kèm theo:
  - a) Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 09/FTEL, ngày 24 tháng 2 năm 2017;
  - b) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
4. Công ty Cổ phần Viễn thông FPT cam kết:
  - a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
  - b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình như mức công bố.

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT****Nơi nhận:**

- Như trên;
- BTGD (đề b/c);
- Lưu VT, FTQ.



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Vũ Thị Mai Hương*

**CÔNG TY CỔ PHẦN  
VIỄN THÔNG FPT**

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

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

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

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

Điện thoại: 04.7300 2222

Fax: 04.3795 0047

Website: [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)

Email: [webmaster@fpt.vn](mailto:webmaster@fpt.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV)**

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

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật (số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia):  
**QCVN 84:2014/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định.

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

Hà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2017

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

(Ký tên, đóng dấu)



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

*Vũ Thị Mai Hương*




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

*(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 09/FTEL  
ngày 24 tháng 2 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

**Dịch vụ: Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV)**

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia <b>QCVN 84:2014/BTTTT</b>	Mức công bố	Ghi chú
1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình	MOS $\geq$ 3,0	MOS $\geq$ 3,0	
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	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq$ 16 ms	$\leq$ 16 ms	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 5 gói IP	< 5 gói IP	
	• Tần suất mất gói	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	
	• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq$ 5,85 E-06	$\leq$ 5,85 E-06	
	- Đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC hoặc VC-1			
	> Tốc độ luồng 8 Mbit/s:			
	• Độ trễ	< 200 ms	< 200 ms	
	• Rung pha	< 50 ms	< 50 ms	
	• Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	$\leq$ 16 ms	$\leq$ 16 ms	
	• Chu kỳ mất gói IP	< 14 gói IP	< 14 gói IP	
• Tần suất mất gói	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ	$\leq$ 1 sự kiện lỗi/giờ		
• Tỷ lệ mất gói luồng IP video trung bình	$\leq$ 1,28 E-06	$\leq$ 1,28 E-06		
3	Thời gian tương tác:			
	- Các thao tác trên giao diện người sử dụng	$\leq$ 200 ms	$\leq$ 200 ms	
	- Chuyển kênh	$\leq$ 2.000 ms	$\leq$ 2.000 ms	
	- Thời gian khởi động hệ thống	$\leq$ 30.000 ms	$\leq$ 30.000 ms	
4	Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:			
	- Tiếng xuất hiện trước hình	$\leq$ 15 ms	$\leq$ 15 ms	
	- Tiếng xuất hiện sau hình	$\leq$ 45 ms	$\leq$ 45 ms	
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq$ 99,5%	$\geq$ 99,5%	

03-C  
TY  
AN  
HONG  
T  
TP.

6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E ≤ 5 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	
	• 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%	
	+ Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	≥ 90%	≥ 90%	
7	Thời gian khắc phục dịch vụ (R)			
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%	
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	
9	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	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	
	• 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%	

Hà Nội, ngày 24 tháng 2 năm 2017

*Handwritten signature*

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

(Ký tên, đóng dấu)



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Vũ Thị Mai Hương*