

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số : /MOBIFONE-CN-TNKH

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024 37831800

Fax: 024 37831734

Website: <https://mobifone.vn>

Email: congnghe@mobifone.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 126:2021/BTTTT– Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	- Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 100 \text{ Mbit/s}$	$\geq 100 \text{ Mbit/s}$
	- Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 30 \text{ Mbit/s}$	$\geq 30 \text{ Mbit/s}$
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 30 Mbit/s	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website: <http://mobifone.vn> của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone.

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vĩnh Tuấn Bảo