

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:150823/LCS-BCB

CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN L.C.S

Địa chỉ: 102A Bùi Minh Trực, Phường 6, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 028 4456 9999

Fax:

Email: ketoan@lcs.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng thông cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>I. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>			
1	Thời gian trễ trung bình (áp dụng với kết nối trong nước)	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	o Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ )	$P_d \geq 0,8V_d$	$P_d \geq 0,8V_d$
	o Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )	$P_u \geq 0,8V_u$	$P_u \geq 0,8V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông:		
	o Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
	o Mức chiếm dụng băng của các hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
<b>II. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>			
1	Độ khả dụng dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	o Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	o Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao		
	➢ Nội thành, thị xã ( $E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



	➤ Thị trấn, xã ( $E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	➤ Nội thành, thị xã ( $R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	➤ Thị trấn, xã ( $R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (Số khiếu nại /100 thuê bao 03 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 5 khách hàng khiếu nại trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	○ Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công 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: Các giá trị Tốc độ tải xuống ( $V_d$ ) và Tốc độ tải lên ( $V_u$ ) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.*

TP.HCM ngày 15 tháng 08 năm 2023

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



**GIÁM ĐỐC**  
*Hoàng Mạnh Tuấn*



Số: 150823/LCS-CV

TP. HCM, ngày 15 tháng 08 năm 2023

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn  
thông

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

**1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN L.C.S**

Địa chỉ : 102A Bùi Minh Trực, Phường 6, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại : 028 4456 9999

E-mail : ketoan@lcs.com.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: HOÀNG MẠNH TOÀN

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Trung tâm quản lý, điều hành mạng**

Địa chỉ : 210/16A Cách Mạng Tháng 8, phường 10, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại : (028) 2222 5789

E-mail : noc@lcs.com.vn

**3. Công bố chất lượng:**

Dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang

**Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng:** QCVN 34:2022/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng thông cố định mặt đất.

**4. Tài liệu kèm theo:**

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: 150823/LCS-BCB ngày 15 tháng 08 năm 2023

**5. Doanh nghiệp cam kết:**

- Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu...

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**



**GIÁM ĐỐC**  
*Hoàng Mạnh Toàn*