

**CÔNG TY CỔ PHẦN  
CÔNG NGHỆ QI**

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

Số: 01/CV-QI/2021

TP.HCM, ngày 06 tháng 01 năm 2021

V/v: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Kính gửi: **CỤC VIỄN THÔNG**

1. Tên doanh nghiệp: **Công ty Cổ phần Công nghệ QI**

- Địa chỉ: Lô U.14b – 16a, đường số 22, khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại: (028) 37700968 Fax: (028) 37700969
- Email: [isp@qi.com.vn](mailto:isp@qi.com.vn)
- Đại diện pháp luật: **Nguyễn Hồng Minh**

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: **Trung tâm QINet và Dịch Vụ Khách Hàng**

- Địa chỉ: Gian hàng số T3-B4L, tầng hầm, tòa nhà Topaz, đường số 92 Nguyễn Hữu Cánh, Phường 22, Quận Bình Thạnh, TP.HCM, VN
- Điện thoại: (028) 3514999
- E-mail: [isp@qi.com.vn](mailto:isp@qi.com.vn)

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: Số: 02/CV-QI/2021 ngày 06/01/2021

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.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu ...



**Nguyễn Hồng Minh**

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Số: 02/ CV - QI / 2021

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ QI**

Địa chỉ: Lô U.14b – 16a, đường số 22, khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (028) 37700968

Fax: (028) 37700969

Email: [isp@qi.com.vn](mailto:isp@qi.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng 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 34:2019/BTTTT)	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ )	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
	Hướng kết nối đến Internet quốc tế	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
	Hướng kết nối khác	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		



	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã ( $E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, xã ( $E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3	- 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 (số khiếu nại/100 khách hàng /3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
	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
6	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  $V_d$ ,  $V_u$  đối với từng gói dịch vụ được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa DNCCDV và khách hàng.

TP. HCM, ngày 6 tháng 1 năm 2021


  
 NGUYỄN HỒNG MINH