

Số: 2084/CVT-CL

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

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 055-2020/CV-NL ngày 20 tháng 05 năm 2020 của Công ty TNHH Một Thành viên Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới; địa chỉ: Tầng 2, CR3-16, số 109 Tôn Dật Tiên, Phường Tân Phú, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh.

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.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp./.

Nơi nhận:

- Công ty TNHH Một Thành viên Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới;
- Cục trưởng (đề b/c);
- Lưu VT, CL.

Hà Nội, ngày 29 tháng 05 năm 2020

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



Lê Văn Tuấn

Số: 055-2020/CV-NL

TP.HCM, ngày 20 tháng 05 năm 2020

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

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. Tên doanh nghiệp: Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Cuộc Sống Mới (New Life)

Địa chỉ: Tầng 2, CR3-16, Số 109 Tôn Dật Tiên, Phường Tân Phú,
Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 54 111 222 - 1800 7268

Fax: (028) 54 126 001

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Bà Vương Lê Vân – Tổng Giám Đốc

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Phòng Kỹ Thuật

Địa chỉ: 009 Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, Phường Tân Phong, Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: (028) 54 111 222

Fax: (028) 54 126 001

E-mail: info@cuocsongmoi.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:

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: 055-2020/CV-NL ngày 20 tháng 05 năm 2020.

5. Doanh nghiệp 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 viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: P.KT, P.PC.



Vương Lê Vân

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 055 -2020/CV-NL

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

Địa chỉ: Tầng 2, CR3-16, Số 109 Tôn Dật Tiên, Phường Tân Phú, Quận 7,
Tp.HCM

Điện thoại: (028) 54 111 222

Fax: (028) 54 126 001

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP 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 của Dịch vụ truy nhập Internet cấp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	≤ 50 ms	≤ 50 ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,9 V_d$
	Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,9 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	≤ 90 %	Không kết nối trực tiếp Internet quốc tế
	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác	≤ 80 %	≤ 75 %
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
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	≥ 90 %	≥ 90 %



	bao ($E \leq 4$ d)		
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao 		
	- Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ d)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, xã ($E \leq 9$ d)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3	- Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ h)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	- Thị trấn, xã ($R \leq 72$ h)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (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 khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 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 h trong ngày	24 h 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 s	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

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 FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.

Tp.HCM, ngày 20 tháng 05 năm 2020



VƯƠNG LỆ VÂN