

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 05

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Trung tâm Quốc tế, 17 Ngô Quyền, Phường Trảng Tiền, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 0559.559.559

Email: info@mbc.masangroup.com

Website: <https://wintel.vn/>

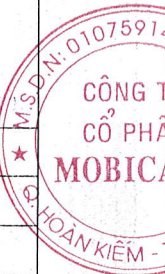
CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 81: 2019/BTTTT	
I	Các 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:		
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA	$\leq 10s$	$\leq 10s$
	- Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	$\leq 5s$	$\leq 5s$
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
5	Tốc độ tải dữ liệu:		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_d$	$P_d \geq V_d$
		$P_u \geq V_u$	$P_u \geq V_u$
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng $V_{\min}$ trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 81: 2019/BTTTT	
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
2	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho bên khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24h trong ngày	24h 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	≥ 80%	≥ 85%

Ghi chú:

- $V_d/V_u/V_{dmin}$: Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống/Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên/Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống như sau:

Công nghệ	Chỉ tiêu	Mức công bố
WCDMA	V_d	1Mbit/s
	V_u	256Kbit/s
	V_{dmin}	1Mbit/s
LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	V_d	15Mbit/s
	V_u	10Mbit/s
	V_{dmin}	5Mbit/s

- Bản công bố về vùng cung cấp dịch vụ dịch vụ truy cập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trong mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên website <https://wintel.vn/> của Công ty Cổ phần Mobicast.

Hà Nội, ngày 12 tháng 06 năm 2025

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST



TỔNG GIÁM ĐỐC

Dặng Quốc Cường

Số: /CVT-CNDV

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 05 ngày 12/06/2025 của Công ty Cổ phần Mobicast; địa chỉ: tầng 4, Tòa nhà Trung tâm quốc tế, 17 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

Công bố chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA, công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 81:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động 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./.

Hà Nội, ngày tháng 06 năm 2025

Nơi nhận:

- Công ty Cổ phần Mobicast;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CNDV.

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG

Nguyễn Anh Cường