

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 54/2023/CBCL-FFC ngày 01/08/2023 của Công ty cổ phần FFC; địa chỉ: Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

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 34:2022/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./.

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

Nơi nhận:

- Công ty cổ phần FFC;
- Cục trưởng (đề b/c);
- Lưu VT, CNDV.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Trần Duy Hải

CÔNG TY CỔ PHẦN FFC **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 55/FFC-KD
V/v Công bố chất lượng dịch vụ
viễn thông

Hà Nội, ngày 01 tháng 8 năm 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: Công ty cổ phần FFC

Địa chỉ: Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0243 662 2222

Fax: 0243 839 3455

E-mail: info@ffcvietnam.com

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: ông Ngô Quang Khải - Tổng Giám đốc.

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Công ty cổ phần FFC

Địa chỉ: Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0243 662 2222

Fax: 0243 839 3455

E-mail: info@ffcvietnam.com.

3. Công bố chất lượng:

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 34:2022/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 54/2023/CBCL-FFC ngày 01 tháng 8 năm 2023;

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: TCHC.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Quang Khải

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 54/2023/CBCL-FFC

CÔNG TY CỔ PHẦN FFC

Địa chỉ : Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại
Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại : 0243 662 2222

Fax: 0243 839 3455

Email : info@ffcvietnam.com

Website: <https://ffcvietnam.com>

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 34:2022/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:

ST T	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng (QCVN 34:2022/BTTTT)	Mức công bố
1	Thời gian trễ trung bình (đối với kết nối trong nước)	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông :		
	- Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 95 \%$	$\leq 95 \%$
	- Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	$\leq 90 \%$	$\leq 90 \%$
4	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$
5	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 sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$
	+ Thị trấn, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
6	- Nội thành, thị xã ($R \leq 36h$)	$\geq 95 \%$	$\geq 95 \%$
	- Thị trấn, xã ($R \leq 72h$)	$\geq 95 \%$	$\geq 95 \%$
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 thuê bao /3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
8	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	24h trong ngày	24h trong ngày
9	- 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 60s	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$

Ghi chú:

- Các giá trị V_d, 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.

Hà Nội, ngày 01 tháng 8 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN FFC

Ngô Quang Khải

