

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa,
thành phố Hà Nội
Điện thoại : 024. 37741091 Fax : 024. 37741093
Email : vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ cố định qua vệ tinh

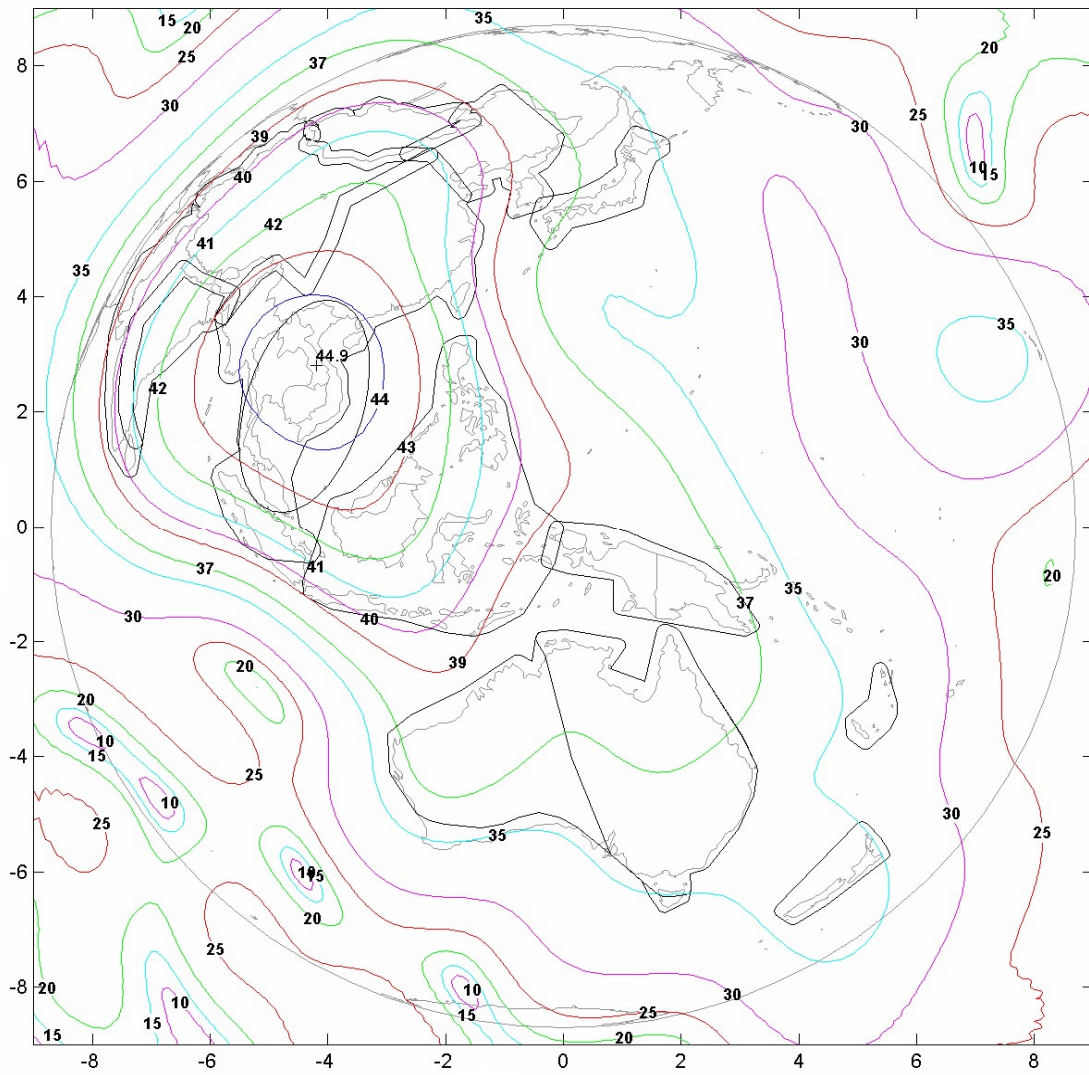
TT	Chỉ tiêu	Đặc tính kỹ thuật/ Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	
A	Vệ tinh VINASAT-1	
1	Vị trí quỹ đạo	Quỹ đạo địa tĩnh 132 ⁰ E
2	Độ ổn định vị trí kinh độ, vĩ độ	+/-0,05 độ
3	Băng tần C mở rộng (C-Extended):	
	- Đường lên (Uplink)	
	+ Tần số phát Tx	6,425 - 6,725 MHz
	+ Phân cực	Tuyến tính trực giao (phân cực đứng và phân cực ngang)
	- Đường xuống (Downlink)	
	+ Tần số thu Rx	3,400 - 3,700 MHz
	+ Phân cực	Tuyến tính trực giao (phân cực ngang và phân cực đứng)
4	Vùng phủ băng C mở rộng: Việt Nam, Đông Nam Á, Triều Tiên, Ấn Độ, Nhật Bản, Australia và quần đảo Hawaii	Phụ lục A

TT	Chỉ tiêu	Đặc tính kỹ thuật/ Mức công bố
5	Băng tần Ku:	
	- Đường lên (Uplink)	
	+ Tần số phát Tx	13,750 - 14,500 MHz
	+ Phân cực	tuyến tính trực giao, phân cực đứng
	- Đường xuống (Downlink)	
	+ Tần số thu Rx	10,950 - 12,750 MHz
	+ Phân cực	tuyến tính trực giao, phân cực ngang
6	Vùng phủ băng Ku: Việt Nam, Lào, Campuchia, Thái Lan và một phần Myanmar.	Phụ lục B
B	Vệ tinh VINASAT-2	
1	Vị trí quỹ đạo:	Quỹ đạo địa tĩnh 131,8 ⁰ E
2	Độ ổn định vị trí kinh độ, vĩ độ:	+/-0,05 độ
3	Băng tần Ku:	
	- Đường lên (Uplink):	
	+ Tần số phát Tx:	12,750 - 14,500 MHz
	+ Phân cực:	Tuyến tính trực giao, phân cực ngang
	- Đường xuống (Downlink):	
	+ Tần số thu Rx:	10,700 - 11,700 MHz
	+ Phân cực:	Tuyến tính trực giao, phân cực đứng
4	Vùng phủ băng Ku: Việt Nam, Lào, Campuchia, Thái Lan, Myanmar, Malaysia và Singapore	Phụ lục C
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 90 %

TT	Chỉ tiêu	Đặc tính kỹ thuật/ Mức công bố
2	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 10\%$
3	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Hồi âm/ xác nhận thông tin khiếu nại trong vòng 15 phút (nếu cần làm rõ) sau khi tiếp nhận khiếu nại và trả lời/ hồi âm (bằng các hình thức khách hàng yêu cầu/ chấp nhận: điện thoại/ email/ văn bản) kết quả giải quyết khiếu nại trong vòng 04 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại	100%
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	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 60s	$\geq 80 \%$

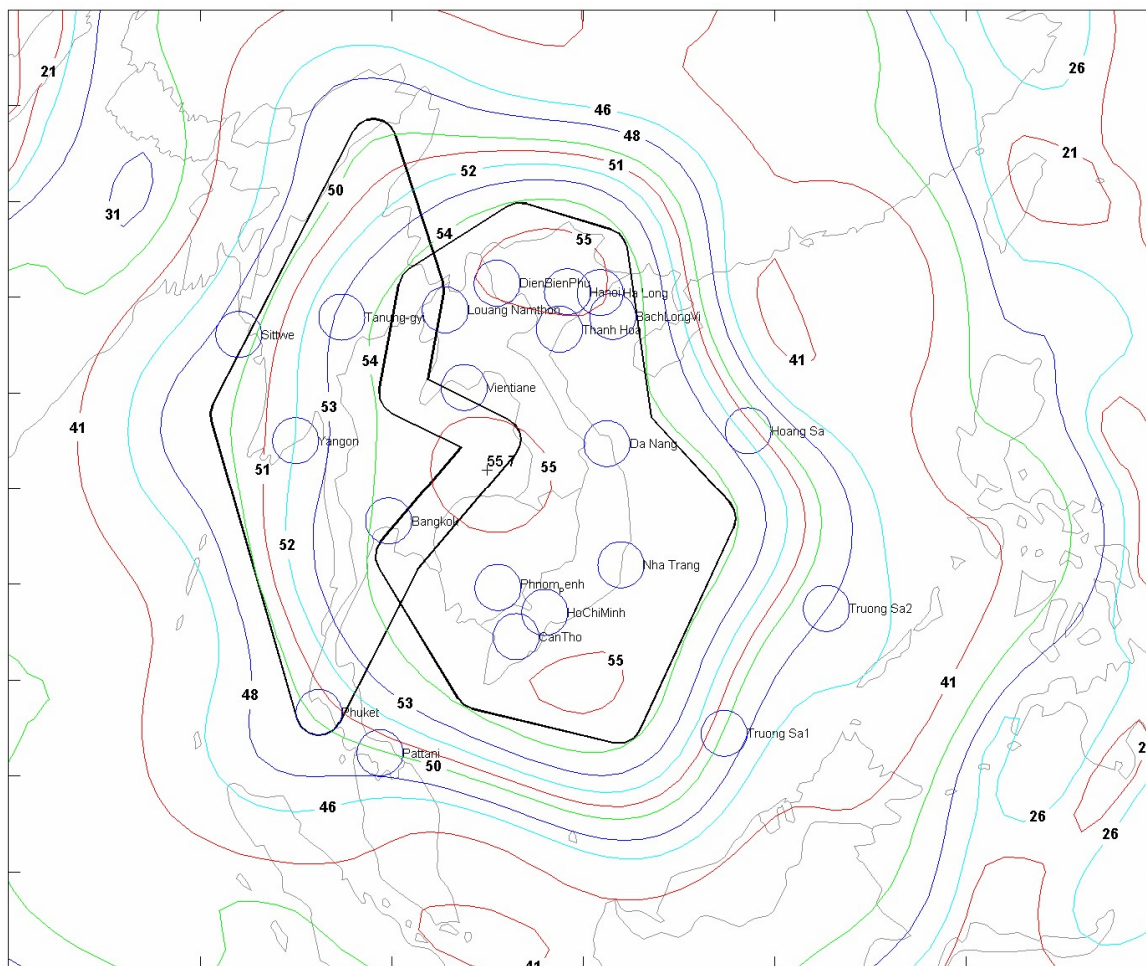
PHỤ LỤC A

Vùng phủ băng C mở rộng vệ tinh VINASAT-1: Việt Nam, Đông Nam Á, Triều Tiên, Ấn Độ, Nhật Bản, Australia và quần đảo Hawaii



PHỤ LỤC B

Vùng phủ băng Ku vệ tinh VINASAT-1: Việt Nam, Lào, Campuchia, Thái Lan và một phần Myanmar.



Vùng phủ băng Ku vệ tinh VINASAT-2: Việt Nam, Lào, Campuchia, Thái Lan, Myanmar, Malaysia và Singapore

