

Hà Nội, ngày 06 tháng 06 năm 2023

Số: 324/VTVcab
V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch
vụ phát thanh, truyền hình 6 tháng
đầu năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH**

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và thông tin điện tử.

I. Thông tin đơn vị cung cấp:

- Tên đơn vị cung cấp: **TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM.**
- Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024. 37714929; Fax: 024. 38317364
- Email: info@vtvcab.vn; Website: dichvu.vtvcab.vn
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu ☒ vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	☐	☒
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	☐	☒
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV	☐	☒
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	☐	☐
Dịch vụ truyền hình di động	☐	☐
Dịch vụ truyền hình DVBT-2	☐	☒
Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet	☐	☒

II. Thời gian báo cáo: (Đánh dấu ☒ vào ô trống phù hợp)

Năm: 2023

- Báo cáo định kỳ cho 6 tháng đầu năm (Số liệu báo cáo từ 6/12/2022 – 5/6/2023) ☒

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: *Đánh dấu* ☒ ; Chưa chấp hành: *Đánh dấu* ☐)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định ☒

- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website ☒

Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng: <http://dichvu.vtvcab.vn/tin-tuc-khuyen-mai/quan-ly-chat-luong-dich-vu-1/quan-ly-chat-luong-dich-vu>

- Ban hành quy chế tự kiểm tra ☒

- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên ☒

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ 06/12/2022 – 05/06/2023.

- Kết quả đo kiểm kèm theo báo cáo gồm 05 bản cụ thể:

- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự
- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số
- + Kết quả đo kiểm truyền hình cáp công nghệ IPTV
- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình DVBT-2
- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch (để BC);
- Ban Tổng Giám đốc;
- Lưu VT, HTVT.

Hà Nội, ngày 06 tháng 06 năm 2023

**TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM**



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP CÔNG NGHỆ SỐ DVB-C
(06 tháng đầu năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số/BC-VTVCab ngày 06 Tháng 06 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 64 QAM đo tại điểm kết nối thuê bao (dBμV)	Băng thông mỗi kênh(MHz)	Tỉ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 64 QAM (dB)	Tỉ số lỗi bit (BER)	Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số tín hiệu cao tần	Tỷ số tín hiệu cao tần trên tạp âm (C/N) sử dụng điều chế 64 QAM	Độ rung pha
	Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 85:2014/BTTTT	47 ÷ 67 dBμV	8	> 26	< 10 ⁻⁴	-2 dB đến +2 dB	> 26 dB	-5 ⁰ đến +5 ⁰
		Mức công bố	47 ÷ 67 dBμV	8	≥ 28	< 10 ⁻⁷	-2 dB đến +2 dB	C/N ≥ 28	-5 ⁰ đến +5 ⁰
1	Hà Nội		55.3	8	33.1	< 10 ⁻⁷	1 dB	29.2	3 ⁰
2	An Giang		55.4	8	34.1	< 10 ⁻⁷	1.5 dB	30.1	3 ⁰
3	Bà Rịa – Vũng Tàu		57.2	8	32.3	< 10 ⁻⁷	1.3 dB	29.8	3 ⁰
4	Bạc Liêu		55.3	8	32.4	< 10 ⁻⁸	1.2 dB	30.1	2 ⁰
5	Bắc Giang		54.2	8	32.1	< 10 ⁻⁷	1.4dB	29.2	3 ⁰

6	Bắc Kạn	53.3	8	31.5	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.8	2^0
7	Bắc Ninh	54.4	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.1 dB	30.1	3^0
8	Bến Tre	56.1	8	33.2	$< 10^{-7}$	0.9 dB	29.4	2^0
9	Bình Dương	55.2	8	32.1	$< 10^{-8}$	0.8 dB	29.6	2^0
10	Bình Phước	55.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.3 dB	29.4	1^0
11	Bình Thuận	55.2	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.5 dB	29.2	3^0
12	Cao Bằng	55.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.1 dB	30.2	3^0
13	Cần Thơ	54.3	8	33.1	$< 10^{-7}$	0.8 dB	30.1	3^0
14	Đà Nẵng	55.2	8	31.2	$< 10^{-8}$	1.5 dB	29.8	3^0
15	Điện Biên	56.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.1	3^0
16	Đồng Nai	54.3	8	31.3	$< 10^{-7}$	1.2 dB	29.2	2^0
17	Đồng Tháp	55.2	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.4dB	29.8	3^0
18	Hà Giang	54.3	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.3 dB	30.1	2^0
19	Hà Nam	56.1	8	33.2	$< 10^{-7}$	1.1 dB	29.4	2^0
20	Hà Tĩnh	55.2	8	32.1	$< 10^{-7}$	0.9 dB	29.6	4^0
21	Hải Dương	55.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	0.8 dB	29.4	3^0
22	Hải Phòng	55.2	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.2	1^0
23	Hậu Giang	55.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.5 dB	30.1	2^0
24	Hòa Bình	55.3	8	33.1	$< 10^{-8}$	1.5 dB	29.8	4^0
25	Thành phố Hồ Chí Minh	55.2	8	31.2	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.1	4^0
26	Hưng Yên	56.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.2 dB	29.2	3^0
27	Khánh Hòa	54.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.4dB	30.1	3^0
28	Kiên Giang	55.2	8	31.3	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.4	2^0

29	Lai Châu	54.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.1 dB	29.6	3^0
30	Lạng Sơn	54.3	8	33.1	$< 10^{-8}$	0.9 dB	29.4	2^0
31	Lào Cai	55.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	0.8 dB	29.2	2^0
32	Long An	54.3	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.2	4^0
33	Nam Định	55.3	8	31.2	$< 10^{-7}$	1.5 dB	30.1	3^0
34	Nghệ An	54.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.1 dB	29.8	1^0
35	Ninh Bình	51.4	8	31.3	$< 10^{-8}$	0.8 dB	30.1	1^0
36	Ninh Thuận	55.1	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.5 dB	29.6	2^0
37	Phú Thọ	54.2	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.4	2^0
38	Quảng Nam	52.3	8	32.5	$< 10^{-7}$	1.2 dB	30.1	2^0
39	Quảng Ninh	55.4	8	33.1	$< 10^{-8}$	1.4dB	29.8	4^0
40	Quảng Trị	55.1	8	32.2	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.2	4^0
41	Sóc Trăng	55.2	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.6 dB	30.4	3^0
42	Thái Bình	55.3	8	31.8	$< 10^{-7}$	1.9 dB	29.8	1^0
43	Thái Nguyên	52.1	8	31.5	$< 10^{-7}$	1 dB	28.9	1^0
44	Thanh Hóa	55.3	8	32.3	$< 10^{-7}$	1.2 dB	29.8	2^0
45	Thừa Thiên Huế	54.3	8	31.9	$< 10^{-8}$	1 dB	30.1	2^0
46	Tiền Giang	54.2	8	32.5	$< 10^{-8}$	1.3 dB	30.3	2^0
47	Trà Vinh	55.1	8	31.6	$< 10^{-8}$	1.4 dB	30.1	3^0
48	Tuyên Quang	55.3	8	32.6	$< 10^{-8}$	1.6 dB	30.2	3^0
49	Vĩnh Phúc	56.5	8	32.6	$< 10^{-8}$	1.8 dB	30.8	1^0
50	Tây Ninh	57.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.1 dB	30.1	2^0

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH TRÊN MẠNG INTERNET

(06 tháng đầu năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số/BC-VTVCab ngày 06. Tháng 06 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

ST T	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP	Tên chỉ tiêu	Các phần mềm duyệt web tương thích	Độ phân dải video	Cấu trúc hệ thống máy chủ	Tốc độ tải trung bình chương trình truyền hình	Chuẩn nén tương thích	Điểm chất lượng tín hiệu Video trung bình	Điểm chất lượng tín hiệu Audio trung bình	Điểm chất lượng tín hiệu Video/Audio trung bình
		Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia	Chrome. Fire Fox. Safari. Internet explorer	Đáp ứng tối thiểu 02 cấu hình phân giải CIF và VGA	Kiến trúc hệ thống cần đáp ứng việc cân bằng tải và dự phòng, khuyến khích sử dụng cấu trúc phân tải, phân tán cho hệ thống máy chủ. Hệ thống máy chủ có cấu trúc Web, Data base. Streaming	Tth $\geq$ 320 kbps	H.264/AVC (MPEG-4 part 10),VC-1,Win dows Media 9, MPEG-4 Part 2.	≥ 3	≥ 3	≥ 3
		TCVN 10298:2014 /BKHCN		CIF: 352x288 điểm ảnh						
				VGA: 640x480 điểm ảnh						
		Mức công bố	Chrome. Fire Fox. Safari. Internet explorer	352x288	Kiến trúc hệ thống dạng module Sử dụng Origin server và CDN, HLS để streaming	400 kbps	H.264/AVC (MPEG-4 part 10), MPEG-4 Part 2, VC1, Window Media 9	≥ 3	≥ 3	≥ 3
				640x480						
				1280x720						
1	An Giang			640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4

2	Bà Rịa – Vũng Tàu	Chrome. FireFox. Safari. Internet Explorer	640x360; 1280x720;1920x1080	Kiến trúc hệ thống dạng module Sử dụng Origin server và CDN, HLS để streaming	400 kbps	H.264/AVC (MPEG-4 part 10), MPEG-4 Part 2, VC1, Window Media 9	4	3	4
3	Bạc Liêu		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3
4	Bắc Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	5
5	Bắc Kạn		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	3
6	Bắc Ninh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	4
7	Bến Tre		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	4
8	Bình Dương		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	5	3
9	Bình Định		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
10	Bình Phước		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4
11	Bình Thuận		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	3
12	Cà Mau		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	5
13	Cao Bằng		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	3
14	Cần Thơ		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	5	3
15	Đà Nẵng		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	3
16	Đắk Lắk		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	3
17	Đắk Nông		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4
18	Điện Biên		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	3	5
19	Đồng Nai		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3



20	Đồng Tháp		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	3
21	Gia Lai		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
22	Hà Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	3
23	Hà Nam		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
24	Hà Nội		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	5
25	Hà Tĩnh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	3	4
26	Hải Dương		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3
27	Hải Phòng		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	5	3
28	Hậu Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	5
29	Hòa Bình		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	3
30	Thành phố Hồ Chí Minh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
31	Hưng Yên		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	3
32	Khánh Hòa		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	5
33	Kiên Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	4
34	Kon Tum		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	5
35	Lai Châu		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	4
36	Lạng Sơn		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	4
37	Lào Cai		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	5

38	Lâm Đồng		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4
39	Long An		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	4
40	Nam Định		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
41	Nghệ An		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	3	5
42	Ninh Bình		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
43	Ninh Thuận		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	3
44	Phú Thọ		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
45	Phú Yên		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	3
46	Quảng Bình		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	5	3
47	Quảng Nam		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	5
48	Quảng Ngãi		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
49	Quảng Ninh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4
50	Quảng Trị		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	4
51	Sóc Trăng		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	5
52	Sơn La		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
53	Tây Ninh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
54	Thái Bình		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	3	3
55	Thái Nguyên		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	5

56	Thanh Hóa		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	3
57	Thừa Thiên Huế		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	3
58	Tiền Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	5
59	Trà Vinh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3
60	Tuyên Quang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	4	4
61	Vĩnh Long		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	4
62	Vĩnh Phúc		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	5	3
63	Yên Bái		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	3	5

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH DVB-T2**

(06 tháng đầu năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số/BC-VTVCab ngày 06 Tháng 06 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

I. CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT

STT	Tên chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Mức tín hiệu cao tần (VHF/UHF) đối với Điều chế 64 QAM, Tốc độ mã 3/4	Mức tín hiệu cao tần (VHF/UHF) đối với Điều chế 256 QAM, Tốc độ mã 3/4	Băng thông của mỗi kênh	Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số tín hiệu cao tần	Độ di tần	Tỷ số tín hiệu cao tần trên tạp âm đối với Điều chế 64 QAM, Tốc độ mã 3/4, với độ dài LDPC: 64800	Tỷ số tín hiệu cao tần trên tạp âm đối với Điều chế 256 QAM, Tốc độ mã 3/4, với độ dài LDPC: 64800 bit	Tỷ số bit trước giải mã Reed-Solomon	Tỷ số lỗi điều chế	Độ rung pha
	Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 121:2020/BTTTT	41 dBμV ÷ 74 dBμV	46 dBμV ÷ 74 dBμV	Tối đa 8 MHz	Tối đa 8 dB	Tối đa cho phép ± 30 kHz	≥ 26,4	≥ 31,3	BER ≤ 10 ⁻⁴	MER ≥ 32	± 5 độ
		Mức công bố	41 dBμV ÷ 74 dBμV	46 dBμV ÷ 74 dBμV	8 MHz	Tối đa 8 dB	± 30 kHz	≥ 26,4	≥ 31,3	BER ≤ 10 ⁻⁴	MER ≥ 32	± 5 độ
1	Hà Nội			53	8	5	15		34	10 ⁻⁵	32	4 độ
2	Vĩnh Phúc			51	8	7	20		33	10 ⁻⁵	33	3 độ
3	Phú Thọ			52	8	6	15		33	10 ⁻⁵	33	4 độ
4	Cần Thơ			52	8	6	18		33	10 ⁻⁵	34	3 độ
5	Bến Tre			51	8	7	20		33	10 ⁻⁵	35	3 độ

6	Bình Dương		53	8	5	20		33	10^{-5}	32	3 độ
7	Thanh Hóa		52	8	5	15		34	10^{-5}	32	4 độ
8	Khánh Hòa		54	8	6	25		33	10^{-5}	32	4 độ
9	Đồng Tháp		52	8	6	20		33	10^{-5}	32	4 độ
10	Ninh Thuận		55	8	6	20		33	10^{-5}	33	3 độ
11	Thái Bình		51	8	7	15		33	10^{-5}	34	3 độ
12	Đồng Nai		52	8	6	15		33	10^{-5}	34	3 độ
13	Sóc Trăng	51		8	6	15	31	32	10^{-5}	34	3 độ
14	Tiền Giang		52	8	5	20		34	10^{-5}	33	3 độ
15	Bà Rịa Vũng Tàu		51	8	7	18		32	10^{-5}	32	3 độ
16	Thái Nguyên		55	8	7	15		31	10^{-5}	35	3 độ
17	Quảng Ninh		53	8	6	20		33	10^{-5}	33	3 độ
18	Thừa Thiên Huế	53		8	6	20	32	33	10^{-5}	33	3 độ
19	An Giang		52	8	7	20		34	10^{-5}	34	4 độ
20	Quảng Nam		52	8	7	20		35	10^{-5}	34	4 độ
21	Bạc Liêu		53	8	7	25		33	10^{-5}	34	4 độ
22	Ninh Bình		55	8	7	16		32	10^{-5}	34	3 độ
23	Bình Thuận		51	8	6	15		32	10^{-5}	32	3 độ
24	Đà Nẵng		52	8	6	20		31	10^{-5}	33	3 độ
25	Hưng Yên		54	8	5	15		34	10^{-5}	33	3 độ
26	Lào Cai		52	8	6	20		32	10^{-5}	33	3 độ
27	Long An	52		8	6	15	29	33	10^{-5}	32	4 độ
28	Nghệ An		54	8	6	20		33	10^{-5}	32	4 độ

II. CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

TT	Tên Chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E).			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Trường hợp không lắp đặt đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày)	Chưa có sẵn đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h.			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.
					Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	Thị trấn, xã, làng (E ≤ 15 ngày)						
Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 121:2020/BTTTT	≥ 99,5 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	- Số khiếu nại của Khách hàng bằng văn bản ≤ 0,25 khiếu nại/100 khách hàng/3	- Có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng	24h trong ngày	≥ 80%.	

									tháng; - Số khiếu nại của Khách hàng hình thức khác $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng;	đơn; - Có hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,..) cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,..).		
		Mức công bố	$\geq 99,5\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	- Số khiếu nại của Khách hàng bằng văn bản $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng; - Số khiếu nại của Khách hàng hình thức khác $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng;	- Có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn; - Có hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,..) cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm	24h trong ngày	$\geq 80\%$.

									hàng/3 tháng;	tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...).		
1	Hà Nội	99.95%	-	97.80%	-	99.36%	-		0	Trong quý không có khiếu nại nên không có hồi âm	24h	83.69 %
2	Vĩnh Phúc	99.85%	100%	100%	-	96.23%	95.25%				24h	83.69 %
3	Phú Thọ	99.84%	100%	98.27%	-	96.82%	-				24h	83.69 %
4	Cần Thơ	99.84%	100%	98.47%	-	96.72%	98.32%				24h	83.69 %
5	Bến Tre	99.69%	100%	100%	-	100%	-				24h	83.69 %
6	Bình Dương	99.78%	-	100%	-	96.79%	-				24h	83.69 %
7	Thanh Hóa	99.75%	100%	96.13%	100%	95.77%	-				24h	83.69 %
8	Khánh Hòa	99.98%	-	91.13%	-	96.93%	-				24h	83.69 %
9	Đồng Tháp	99.89%	-	95.00%	-	100%	-				24h	83.69 %
10	Ninh Thuận	99.82%	100%	90.48%	-	98.37%	99.53%				24h	83.69 %
11	Thái Bình	-	-		-	-	-				24h	83.69 %
12	Đồng Nai	99.66%	-	97.88%	-	99.46%	-				24h	83.69 %
13	Sóc Trăng	99.66%	-	98.77%	-	96.43%	-				24h	83.69 %
14	Tiền Giang	99.89%	-	98.66%	-	99.66%	-				24h	83.69 %
15	Bà Rịa Vũng Tàu	99.81%	-	96.66%	-	97.09%	-				24h	83.69 %
16	Thái Nguyên	99.85%	100%	95.63%	-	97.62%	-				24h	83.69 %
17	Quảng Ninh	99.58%	-	94.88%	-	95.96%	-				24h	83.69 %
18	Thừa Thiên Huế	99.88%	100%	93.6%	-	96.45%	-				24h	83.69 %
19	An Giang	99.87%	100%	92.8%	-	97.29%	-				24h	83.69 %
20	Quảng Nam	99.67%	100%	93.83%	100%	100%	-				24h	83.69 %
21	Bạc Liêu	99.74%	100%	94.44%	-	97.73%	-				24h	83.69 %
22	Ninh Bình	99.81%	-	100%	-	97.88%	97.66%				24h	83.69 %

23	Bình Thuận	99.87%	100%	93.44%	-	99.21%	-			24h	83.69 %
24	Đà Nẵng	99.85%	-	92.30%	-	99.07%	-			24h	83.69 %
25	Hưng Yên	99.88%	-	100%	-	100%	-			24h	83.69 %
26	Lào Cai	99.77%	100%	97.00%	-	99.25%	-			24h	83.69 %
27	Long An	99.86%	100%	98.97%	-	95.74%	-			24h	83.69 %
28	Nghệ An	99.82%	100%	98.88%	-	99.43%	-			24h	83.69 %

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP TƯƠNG TỰ**

(06 tháng đầu năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 92/BC-VTVcab ngày 06 Tháng 06 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dBμV)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình/Điều chế AM-VSB độ rộng băng tần 8MHz			Độ sai lệch tần số cao tần (kHz)	Độ ổn định tần số cao tần	Tỉ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N)	Yêu cầu tín hiệu hình						Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình tới tần số sóng mang tiếng (MHz) (PAL B/G)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Hệ màu PAL B/G	Độ di tản tiếng	Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số âm thanh từ 30 Hz đến 15000 Hz
				Thay đổi (đỉnh-đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao (dB/MHz)	Trễ nhóm				Độ sâu điều chế của biên độ đỉnh đỉnh xung đồng bộ (%)	Mức xung đồng bộ sau giải điều chế	Méo khuếch đại vi sai so với giá trị chuẩn pha tín hiệu sóng mang màu.	Méo pha vi sai	Tỉ số tín hiệu trên tạp âm (S/N)	Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số hình trong giải tần 0 MHz đến 5 MHz					
	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia	VHF, UHF	60 ÷ 80	≤2.5	≤1	(± 500 × 10-9)s	VHF/UHF : ± 30 kHz	≤ 10-6	≥43	(87,5 ± 2)%	(300 ± 15) mV	Trong mức giới hạn ± 7%	Trong mức giới hạn ± 5 độ	≥ 45 dB	Mức giới hạn ± 2 dB	5.5	13 + 16	8	≤ 50 kHz	(± 1,5)dB
	QCVN 87:2020/BTTTT																			
	Mức công bố	VHF, UHF	60 ÷ 80	≤2.5	≤1	(± 500 × 10-9)s	VHF/UHF : ± 30 kHz	≤ 10-6	≥43	(87,5 ± 2)%	(300 ± 15) mV	Trong mức giới hạn ± 7%	Trong mức giới hạn ± 5 độ	≥ 45 dB	Mức giới hạn ± 2 dB	5.5	13 + 16	8	≤ 50 kHz	(± 1,5)dB
1	Hà Nội	VHF, UHF	67.1	1.75	1		20		44.3	87,5	300	5	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
2	An Giang	VHF, UHF	66.3	1.74	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
3	Bà Rịa – Vũng Tàu	VHF, UHF	65.4	1.74	1		20		44.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
4	Bạc Liêu	VHF, UHF	65.6	1.72	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
5	Bắc Giang	VHF, UHF	67.4	1.68	1		20		45.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
6	Bắc Kạn	VHF, UHF	67.3	1.69	1		20		45.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
7	Bắc Ninh	VHF, UHF	66.3	1.71	1		20		44.3	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
8	Bến Tre	VHF, UHF	67.9	1.65	1		20		44.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.9	8	50 kHz	1,3
9	Bình Dương	VHF, UHF	68.3	1.68	1		20		44.5	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
10	Bình Phước	VHF, UHF	66.3	1.75	1		20		44.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
11	Bình Thuận	VHF, UHF	68.2	1.75	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
12	Cao Bằng	VHF, UHF	64.4	1.72	1		20		43.8	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
13	Cần Thơ	VHF, UHF	65.5	1.71	1		20		43.9	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3

14	Dà Nẵng	VHF, UHF	65.4	1.71	1		20		44.6	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
15	Điện Biên	VHF, UHF	65.6	1.68	1		20		44.4	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
16	Đồng Nai	VHF, UHF	67.4	1.69	1		20		45.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
17	Đồng Tháp	VHF, UHF	67.3	1.71	1		20		44.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
18	Hà Giang	VHF, UHF	66.3	1.76	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
19	Hà Nam	VHF, UHF	67.9	1.78	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.9	8	50 kHz	1,3
20	Hà Tĩnh	VHF, UHF	68.3	1.73	1		20		45.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
21	Hải Dương	VHF, UHF	66.3	1.70	1		20		45.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
22	Hải Phòng	VHF, UHF	65.4	1.72	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
23	Hậu Giang	VHF, UHF	65.6	1.71	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
24	Hòa Bình	VHF, UHF	67.4	1.65	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
25	Thành phố Hồ Chí Minh	VHF, UHF	65.3	1.66	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.2	8	50 kHz	1,3
26	Hưng Yên	VHF, UHF	64.4	1.75	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
27	Khánh Hòa	VHF, UHF	65.5	1.75	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
28	Kiên Giang	VHF, UHF	64.1	1.72	1		20		45.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
29	Lai Châu	VHF, UHF	63.2	1.71	1		20		45.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
30	Lạng Sơn	VHF, UHF	64.2	1.69	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
31	Lào Cai	VHF, UHF	65.3	1.72	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
32	Long An	VHF, UHF	66.3	1.65	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
33	Nam Định	VHF, UHF	63.3	1.71	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
34	Nghệ An	VHF, UHF	64.2	1.68	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
35	Ninh Bình	VHF, UHF	67.1	1.69	1		20		43.8	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
36	Ninh Thuận	VHF, UHF	68.2	1.71	1		20		43.9	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
37	Phú Thọ	VHF, UHF	64.3	1.76	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
38	Quảng Nam	VHF, UHF	65.2	1.78	1		20		44.4	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.9	8	50 kHz	1,3
39	Quảng Ninh	VHF, UHF	64.8	1.73	1		20		45.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
40	Quảng Trị	VHF, UHF	65.3	1.70	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
41	Sóc Trăng	VHF, UHF	64.2	1.72	1		20		43.9	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
42	Thái Bình	VHF, UHF	64.2	1.71	1		20		43.8	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
43	Thái Nguyên	VHF, UHF	65.1	1.65	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
44	Thanh Hóa	VHF, UHF	65.5	1.73	1		20		44.4	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.2	8	50 kHz	1,3
45	Thừa Thiên Huế	VHF, UHF	65.2	1.72	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
46	Tiền Giang	VHF, UHF	64.8	1.74	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
47	Trà Vinh	VHF, UHF	65.1	1.76	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
48	Tuyên Quang	VHF, UHF	63.3	1.73	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
49	Vĩnh Phúc	VHF, UHF	64.5	1.75	1		20		44.4	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
50	Tây Ninh	VHF, UHF	64.6	1.74	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP CÔNG NGHỆ IPTV
(06 tháng đầu năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số/BC-VTVCab ngày 06 Tháng 06 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video										Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ				Kiểu nại của Khách hàng về chất lượng dịch vụ (kiểu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hỏi âm khiếu nại của Khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng				
			Chất lượng tín hiệu video	Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDVT mã hóa H.264, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s					Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã hóa H.264, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s					Chưa có sẵn đường dây thuê bao	Thời gian khắc phục dịch vụ		Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại			Tỷ lệ % cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s (%)				
				Rung pha (ms)	Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi (ms)	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP)	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi/giờ)	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	Rung pha (ms)	Khoảng thời gian tối đa của một sự kiện lỗi (ms)	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP)	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi/giờ)			Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng	Có sẵn đường dây thuê bao					Chưa có sẵn đường dây thuê bao		Thời gian khắc phục dịch vụ	
																					Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã, làng	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã.
	Địa bàn	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia 84:2014	≥ 3.0	< 50 ms	< 16 ms	< 4	≤ 1	≤ 7.31x10 ⁻⁶	< 50 ms	< 16 ms	< 4	≤ 1	≤ 1.28x10 ⁻⁶	≥ 99.5 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 95 %	≥ 95 %	≤ 0.25	100%	24h trong ngày	≥ 80%.	
	Mức công bố	≥ 3.0	< 50 ms	< 16ms	< 4	≤ 1	≤ 7.31x10 ⁻⁶	< 50 ms	< 16 ms	< 4	≤ 1	≤ 1.28x10 ⁻⁶	≥ 99.5 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 95 %	≥ 95 %	≤ 0.25	100%	24h trong ngày	≥ 80%.		
1		Hà Nội	4.2	45.2 ms	15 ms	3	0	0	45.2 ms	15 ms	3	0	0	99.67%	95.22%	100%	100%	96.55%	95.43%	0	100%	24h	83.69 %	
2		Hải Phòng	3.8	45.6 ms	12 ms	3	0	0	45.6 ms	12 ms	3	0	0	99.77%	94.53%	100%	100%	95.65%	95.42%	0	100%	24h	83.69 %	
3		Quảng Ninh	4.1	48.1 ms	13 ms	3	0	0	48.1 ms	13 ms	3	0	0	99.68%	97.83%	100%	100%	95.69%	96.55%	0	100%	24h	83.69 %	
4		Đà Nẵng	4.3	47.2 ms	14 ms	3	0	0	47.2 ms	14 ms	3	0	0	99.57%	97.55%	100%	100%	96.65%	95.75%	0	100%	24h	83.69 %	
5		Khánh Hòa	4.25	46.3 ms	12 ms	3	0	0	46.3 ms	12 ms	3	0	0	99.63%	94.52%	100%	100%	95.95%	96.75%	0	100%	24h	83.69 %	
6		Bình Thuận	4.31	47.1 ms	13 ms	3	0	0	47.1 ms	13 ms	3	0	0	99.66%	94.73%	100%	100%	97.72%	95.84%	0	100%	24h	83.69 %	
7		Phú Quốc	3.8	47.2 ms	14 ms	3	0	0	47.2 ms	14 ms	3	0	0	99.78%	94.54%	100%	100%	95.88%	96.35%	0	100%	24h	83.69 %	
8		Bà Rịa Vũng Tàu	3.9	47.1 ms	13 ms	3	0	0	47.1 ms	13 ms	3	0	0	99.82%	95.41%	100%	100%	95.90%	96.82%	0	100%	24h	83.69 %	
9		Hồ Chí Minh	4.1	48.2 ms	11 ms	3	0	0	48.2 ms	11 ms	3	0	0	99.81%	96.22%	100%	100%	96.22%	96.42%	0	100%	24h	83.69 %	