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

Số: 1930/VTVcab
V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ

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

Hà Nội. ngày 25 tháng 11 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.
- Sở Thông tin và Truyền thông

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.
- 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*)

- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 12 tháng (năm 2023) (Số liệu báo cáo từ 25/11/2022 – 24/11/2023) ☑

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 25/11/2022 –24/11/2023.
- 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 25 tháng 11 năm 2023

TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

Bùi Huy Năm

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP TƯƠNG TỰ

(Năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 1330/BC-VTVCab ngày 25 Tháng 11 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	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)	Băng thông của mỗi kênh	Độ di tần 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			Tỉ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N)	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			Hệ màu PAL B/G		
	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 87:2020/BTTTT	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
	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	67.2	1.55	1		20		44.5	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
2	An Giang	VHF, UHF	66.4	1.56	1		20		44.5	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
3	Bà Rịa – Vũng Tàu	VHF, UHF	65.6	1.33	1		20		44.6	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
4	Bạc Liêu	VHF, UHF	67.6	1.45	1		20		44.7	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
5	Bắc Giang	VHF, UHF	68.4	1.66	1		20		45.4	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.9	8	50 kHz	1,3
6	Bắc Kạn	VHF, UHF	67.5	1.68	1		20		45.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
7	Bắc Ninh	VHF, UHF	67.6	1.57	1		20		44.7	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
8	Bến Tre	VHF, UHF	68.8	1.52	1		20		44.4	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
9	Bình Dương	VHF, UHF	68.4	1.61	1		20		44.6	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
10	Bình Phước	VHF, UHF	68.5	1.55	1		20		44.5	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
11	Bình Thuận	VHF, UHF	67.6	1.65	1		20		44.7	87,5	300	5	4	46	1	5.5	15.2	8	50 kHz	1,3
12	Cao Bằng	VHF, UHF	68.7	1.77	1		20		44.3	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
13	Cần Thơ	VHF, UHF	66.7	1.25	1		20		44.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3

14	Đà Nẵng	VHF, UHF	67.8	1.33	1		20		44.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
15	Điện Biên	VHF, UHF	66.7	1.32	1		20		45.1	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
16	Đồng Nai	VHF, UHF	68.6	1.24	1		20		45.2	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
17	Đồng Tháp	VHF, UHF	68.6	1.44	1		20		44.3	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
18	Hà Giang	VHF, UHF	67.8	1.35	1		20		44.3	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
19	Hà Nam	VHF, UHF	68.8	1.38	1		20		44.7	87,5	300	5	4	46	1	5.5	14.9	8	50 kHz	1,3
20	Hà Tĩnh	VHF, UHF	67.7	1.41	1		20		45.4	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
21	Hải Dương	VHF, UHF	68.5	1.36	1		20		45.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
22	Hải Phòng	VHF, UHF	67.6	1.45	1		20		44.7	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
23	Hậu Giang	VHF, UHF	68.7	1.66	1		20		44.4	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.3	8	50 kHz	1,3
24	Hòa Bình	VHF, UHF	66.7	1.68	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
25	Thành phố Hồ Chí Minh	VHF, UHF	67.8	1.57	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.2	8	50 kHz	1,3
26	Hưng Yên	VHF, UHF	66.7	1.52	1		20		44.7	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
27	Khánh Hòa	VHF, UHF	68.6	1.61	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
28	Kiên Giang	VHF, UHF	68.6	1.45	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
29	Lai Châu	VHF, UHF	67.8	1.66	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
30	Lạng Sơn	VHF, UHF	68.8	1.68	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	67.7	1.57	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
32	Long An	VHF, UHF	66.3	1.52	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	66.7	1.61	1		20		44.7	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
34	Nghệ An	VHF, UHF	68.6	1.55	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
35	Ninh Bình	VHF, UHF	68.6	1.65	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
36	Ninh Thuận	VHF, UHF	67.8	1.77	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
37	Phú Thọ	VHF, UHF	68.8	1.25	1		20		45.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.2	8	50 kHz	1,3
38	Quảng Nam	VHF, UHF	67.7	1.33	1		20		44.6	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
39	Quảng Ninh	VHF, UHF	68.5	1.32	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
40	Quảng Trị	VHF, UHF	67.6	1.70	1		20		44.7	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.4	8	50 kHz	1,3
41	Sóc Trăng	VHF, UHF	68.7	1.33	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
42	Thái Bình	VHF, UHF	66.7	1.45	1		20		44.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3
43	Thái Nguyên	VHF, UHF	67.8	1.66	1		20		44.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.5	8	50 kHz	1,3
44	Thanh Hóa	VHF, UHF	66.7	1.68	1		20		45.1	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.6	8	50 kHz	1,3
45	Thừa Thiên Huế	VHF, UHF	65.2	1.57	1		20		45.2	87,5	300	6	4	46	1	5.5	148	8	50 kHz	1,3
46	Tiền Giang	VHF, UHF	64.8	1.52	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.8	8	50 kHz	1,3
47	Trà Vinh	VHF, UHF	66.3	1.61	1		20		44.3	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.3	8	50 kHz	1,3
48	Tuyên Quang	VHF, UHF	67.5	1.55	1		20		44.8	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.2	8	50 kHz	1,3
49	Vĩnh Phúc	VHF, UHF	68.7	1.65	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	15.1	8	50 kHz	1,3
50	Tây Ninh	VHF, UHF	67.7	1.77	1		20		44.5	87,5	300	6	4	46	1	5.5	14.7	8	50 kHz	1,3

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP CÔNG NGHỆ SỐ DVB-C

(Năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 1930/BC-VTVCab ngày 25 Tháng 11 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị / Tên địa bàn tỉnh/TP	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
		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		56.5	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.3 dB	30.2	4^0
2	An Giang		56.3	8	32.9	$< 10^{-8}$	1.2 dB	30.2	4^0
3	Bà Rịa – Vũng Tàu		56.7	8	34.5	$< 10^{-8}$	1.3 dB	30.1	2^0
4	Bạc Liêu		54.4	8	33.9	$< 10^{-8}$	1.2 dB	30.2	3^0
5	Bắc Giang		57.3	8	34.7	$< 10^{-7}$	1.1 dB	29.8	2^0

6	Bắc Kạn	54.5	8	34.5	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.7	3^0
7	Bắc Ninh	55.6	8	34.4	$< 10^{-7}$	1.2 dB	30.2	2^0
8	Bến Tre	53.4	8	33.3	$< 10^{-8}$	1.1 dB	29.5	3^0
9	Bình Dương	52.2	8	34.2	$< 10^{-7}$	1.1 dB	29.7	3^0
10	Bình Phước	57.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.8	2^0
11	Bình Thuận	54.5	8	33.1	$< 10^{-8}$	1.1 dB	29.5	2^0
12	Cao Bằng	56.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.1 dB	30.1	2^0
13	Cần Thơ	54.3	8	31.3	$< 10^{-8}$	1.5 dB	30.2	2^0
14	Đà Nẵng	55.2	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.7	3^0
15	Điện Biên	56.3	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.1 dB	30.2	3^0
16	Đồng Nai	56.7	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.8	2^0
17	Đồng Tháp	54.4	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.6 dB	29.8	3^0
18	Hà Giang	57.3	8	32.6	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.2	2^0
19	Hà Nam	54.5	8	32.2	$< 10^{-8}$	1.5 dB	30.1	2^0
20	Hà Tĩnh	55.6	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.5 dB	29.6	4^0
21	Hải Dương	53.4	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.8	3^0
22	Hải Phòng	52.2	8	31.5	$< 10^{-7}$	1.4dB	29.7	4^0
23	Hậu Giang	57.3	8	31.2	$< 10^{-8}$	1 dB	30.2	4^0
24	Hòa Bình	54.5	8	33.1	$< 10^{-7}$	0.9 dB	29.5	2^0
25	Thành phố Hồ Chí Minh	56.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.7	3^0
26	Hưng Yên	56.3	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.9 dB	29.8	2^0
27	Khánh Hòa	54.3	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.8 dB	29.5	3^0
28	Kiên Giang	55.2	8	33.1	$< 10^{-8}$	1.3 dB	30.1	2^0

29	Lai Châu	54.3	8	32.6	$< 10^{-7}$	1.3 dB	30.2	3^0
30	Lạng Sơn	54.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.2 dB	29.7	3^0
31	Lào Cai	55.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.5 dB	29.2	2^0
32	Long An	54.3	8	31.3	$< 10^{-7}$	1.5 dB	29.8	2^0
33	Nam Định	55.3	8	31.8	$< 10^{-7}$	0.8 dB	29.7	2^0
34	Nghệ An	56.3	8	32.1	$< 10^{-8}$	1.1 dB	29.8	4^0
35	Ninh Bình	56.7	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.2 dB	29.5	4^0
36	Ninh Thuận	54.4	8	32.1	$< 10^{-7}$	1 dB	30.1	2^0
37	Phú Thọ	57.3	8	31.2	$< 10^{-8}$	1 dB	30.2	3^0
38	Quảng Nam	54.5	8	34.1	$< 10^{-7}$	0.8 dB	29.7	2^0
39	Quảng Ninh	55.6	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.4dB	29.2	3^0
40	Quảng Trị	53.4	8	32.3	$< 10^{-8}$	1.5 dB	29.8	2^0
41	Sóc Trăng	52.2	8	31.6	$< 10^{-8}$	1.1 dB	29.7	3^0
42	Thái Bình	57.3	8	32.5	$< 10^{-8}$	0.9 dB	30.2	3^0
43	Thái Nguyên	54.5	8	32.4	$< 10^{-7}$	1.3 dB	29.5	2^0
44	Thanh Hóa	56.3	8	31.5	$< 10^{-8}$	1.2 dB	29.6	2^0
45	Thừa Thiên Huế	55.6	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.2 dB	29.5	3^0
46	Tiền Giang	53.4	8	31.2	$< 10^{-8}$	1.1 dB	29.8	3^0
47	Trà Vinh	52.2	8	32.5	$< 10^{-7}$	1.4 dB	30.2	2^0
48	Tuyên Quang	57.3	8	33.1	$< 10^{-7}$	1.2 dB	30.4	1^0
49	Vĩnh Phúc	54.5	8	33.2	$< 10^{-8}$	1.2 dB	30.3	2^0
50	Tây Ninh	56.3	8	32.1	$< 10^{-7}$	1.1 dB	302	1^0

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP CÔNG NGHỆ IPTV

(Năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 1130/BC-VTVCab ngày 25 Tháng 11 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu / Địa bàn	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video											Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khiếu nại của Khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi 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						Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao		Nội thành. thị xã	Thị trấn. xã.			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			Nội thành, thị xã	Thị trấn. xã. làng						
	Địa bàn	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia 84:2014	≥ 3.0	< 50 ms	< 16 ms	< 4	≤ 1	≤ $7.31x10^{-5}$	< 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		4.1	45.3 ms	14 ms	3	0	0	47.3 ms	14 ms	3	0	0	99.77%	93.72%	100%	100%	97.65%	96.63%	0	100%	24h	83.72 %
2	Hải Phòng		4.0	46.2 ms	13 ms	3	0	0	46.2 ms	13 ms	3	0	0	99.57%	95.63%	100%	100%	96.85%	96.82%	0	100%	24h	83.72 %
3	Quảng Ninh		4.2	47.1 ms	14 ms	3	0	0	47.1 ms	14 ms	3	0	0	99.59%	95.73%	100%	100%	96.78%	97.85%	0	100%	24h	83.72 %
4	Đà Nẵng		3.9	48.2 ms	12 ms	3	0	0	48.2 ms	13 ms	3	0	0	99.62%	94.55%	100%	100%	97.76%	96.48%	0	100%	24h	83.72 %
5	Khánh Hòa		3.9	47.3 ms	13 ms	3	0	0	47.2 ms	14 ms	3	0	0	99.64%	93.52%	100%	100%	96.88%	97.44%	0	100%	24h	83.72 %
6	Bình Thuận		4.3	46.2 ms	13 ms	3	0	0	48.1 ms	13 ms	3	0	0	99.65%	95.82%	100%	100%	96.62%	96.45%	0	100%	24h	83.72 %
7	Phú Quốc		4.1	47.1 ms	13 ms	3	0	0	47.2 ms	14 ms	3	0	0	99.72%	96.74%	100%	100%	96.88%	97.42%	0	100%	24h	83.72 %
8	Bà Rịa Vũng Tàu		4.0	48.2 ms	13 ms	3	0	0	47.3 ms	12 ms	3	0	0	99.72%	96.82%	100%	100%	95.98%	96.32%	0	100%	24h	83.72 %
9	Hồ Chí Minh		3.9	47.2 ms	13 ms	3	0	0	48.1 ms	12 ms	3	0	0	99.61%	95.22%	100%	100%	96.28%	97.23%	0	100%	24h	83.72 %

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH TRÊN MẠNG INTERNET

(Năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 1330/BC-VTVCab ngày 25 Tháng 11 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

STT	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. Streming	Tth ≥ 320 kbps	H.264/AVC (MPEG-4 part 10),VC-1,Windows 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	5	3

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	4	5
3	Bạc Liêu		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3
4	Bắc Giang		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
5	Bắc Kạn		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	5	3
6	Bắc Ninh		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	5
7	Bến Tre		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	3
8	Bình Dương		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		3	4	4
9	Bình Định		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		5	5	3
10	Bình Phước		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	5
11	Bình Thuận		640x360; 1280x720;1920x1080		400 kbps		4	4	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	4	3	3
26	Hải Dương	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	4
27	Hải Phòng	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	4	4
28	Hậu Giang	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	4	4
29	Hòa Bình	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	3
30	Thành phố Hồ Chí Minh	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	3	4
31	Hưng Yên	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	5	4
32	Khánh Hòa	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	3	4
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	4	4
37	Lào Cai	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	5	5

38	Lâm Đồng	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	4
39	Long An	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	3	4
40	Nam Định	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	4	3
41	Nghệ An	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	3	3
42	Ninh Bình	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	5
43	Ninh Thuận	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	4	3
44	Phú Thọ	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	4	4
45	Phú Yên	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	3	4
46	Quảng Bình	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	5	3
47	Quảng Nam	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	3	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	5
57	Thừa Thiên Huế	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	3
58	Tiền Giang	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	5	4
59	Trà Vinh	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	3	3
60	Tuyên Quang	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	5	4	4
61	Vĩnh Long	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	4	5
62	Vĩnh Phúc	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	4	3	3
63	Yên Bái	640x360; 1280x720;1920x1080	400 kbps	3	5	5

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH DVB-T2

(Năm 2023)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 1930/BC-VTVCab ngày 25 Tháng 11 năm 2023 của Tổng công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

I.CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh/TP	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
		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			62	8	6	15		34	10^{-5}	32	3 độ
2	Vĩnh Phúc			55	8	5	20		34	10^{-5}	33	3 độ
3	Phú Thọ			55	8	4	15		34	10^{-5}	33	3 độ
4	Cần Thơ			57	8	4	18		33	10^{-5}	34	3 độ
5	Bến Tre			53	8	5	20		33	10^{-5}	35	4 độ

6	Bình Dương		55	8	4	20		34	10^{-5}	32	4 độ
7	Thanh Hóa		60	8	5	15		33	10^{-5}	32	4 độ
8	Khánh Hòa		57	8	5	25		33	10^{-5}	32	3 độ
9	Đồng Tháp		55	8	5	20		34	10^{-5}	32	3 độ
10	Ninh Thuận		52	8	4	20		34	10^{-5}	33	3 độ
11	Thái Bình		57	8	4	15		33	10^{-5}	34	3 độ
12	Đồng Nai		57	8	5	15		33	10^{-5}	34	4 độ
13	Sóc Trăng	52		8	5	15	31	32	10^{-5}	34	4 độ
14	Tiền Giang		52	8	4	20		32	10^{-5}	33	4 độ
15	Bà Rịa Vũng Tàu		51	8	6	18		32	10^{-5}	32	3 độ
16	Thái Nguyên		55	8	4	15		31	10^{-5}	35	3 độ
17	Quảng Ninh		53	8	4	20		33	10^{-5}	33	3 độ
18	Thừa Thiên Huế	54		8	5	20	32	33	10^{-5}	33	3 độ
19	An Giang		55	8	5	20		34	10^{-5}	34	4 độ
20	Quảng Nam		53	8	6	20		35	10^{-5}	34	3 độ
21	Bạc Liêu		57	8	6	25		33	10^{-5}	34	4 độ
22	Ninh Bình		56	8	5	16		32	10^{-5}	34	3 độ
23	Bình Thuận		52	8	5	15		34	10^{-5}	32	4 độ
24	Đà Nẵng		53	8	5	20		32	10^{-5}	33	3 độ
25	Hưng Yên		55	8	4	15		33	10^{-5}	33	3 độ
26	Lào Cai		53	8	4	20		33	10^{-5}	33	4độ
27	Long An	52		8	5	15	29	33	10^{-5}	32	3 độ
28	Nghệ An		54	8	5	20		33	10^{-5}	32	3 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	Hồi 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, lãng: 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 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;	24h trong ngày	≥ 80%.

									- Số khiếu nại của Khách hàng hình thức khác ≤ 0,25 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng;	- 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	≥ 99,5 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	≥ 90 %	- Số khiếu nại của Khách hàng bằng văn bản ≤ 0,25 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng; - Số khiếu nại của Khách hàng hình thức khác ≤ 0,25 khiếu nại/100 khách hàng/3	- 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 tiếp nhận khiếu	24h trong ngày	≥ 80%.

								tháng;	**nại không bằng văn bản (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,..).**		
1	Hà Nội	99.92%	-	98.84%	-	99.36%	-			24h	83.72 %
2	Vĩnh Phúc	99.86%	97.88%	100%	-	96.23%	95.25%			24h	83.72 %
3	Phú Thọ	99.74%	98.77%	98.38%	-	96.82%	-			24h	83.72 %
4	Cần Thơ	99.78%	100%	98.58%	-	96.72%	98.32%			24h	83.72 %
5	Bến Tre	99.79%	100%	99.55%	-	100%	-			24h	83.72 %
6	Bình Dương	99.88%	-	99.25%	-	96.79%	-			24h	83.72 %
7	Thanh Hóa	99.85%	100%	99.25%	100%	95.77%	-			24h	83.72 %
8	Khánh Hòa	99.88%	-	91.13%	-	96.93%	-			24h	83.72 %
9	Đồng Tháp	99.90%	-	95.00%	-	100%	-			24h	83.72 %
10	Ninh Thuận	99.87%	100%	90.48%	-	98.37%	99.53%			24h	83.72 %
11	Thái Bình	-	-		-	-	-			24h	83.72 %
12	Đồng Nai	99.76%	-	97.88%	-	96.46%	-			24h	83.72 %
13	Sóc Trăng	99.68%	-	98.77%	-	96.43%	-	0	Trong quý không có khiếu nại nên không có hồi âm	24h	83.72 %
14	Tiền Giang	99.77%	-	98.66%	-	97.66%	-			24h	83.72 %
15	Bà Rịa Vũng Tàu	99.82%	-	96.66%	-	97.09%	-			24h	83.72 %
16	Thái Nguyên	99.83%	100%	95.63%	-	96.62%	-			24h	83.72 %
17	Quảng Ninh	99.67%	-	94.88%	-	95.96%	-			24h	83.72 %
18	Thừa Thiên Huế	99.87%	100%	93.6%	-	96.45%	-			24h	83.72 %
19	An Giang	99.88%	97.73%	92.8%	-	97.29%	-			24h	83.72 %
20	Quảng Nam	99.68%	97.88%	93.83%	100%	100%	-			24h	83.72 %
21	Bạc Liêu	99.77%	100%	94.44%	-	95.73%	-			24h	83.72 %
22	Ninh Bình	99.6%	-	100%	-	95.88%	97.66%			24h	83.72 %
23	Bình Thuận	99.88%	100%	93.84%	-	94.21%	-			24h	83.72 %
24	Đà Nẵng	99.86%	-	92.80%	-	96.07%	-			24h	83.72 %
25	Hưng Yên	99.78%	-	99.63%	-	95.89%	-			24h	83.72 %

26	Lào Cai	99.78%	100%	97.88%	-	96.75%	-			24h	83.72 %
27	Long An	99.87%	100%	98.98%	-	94.84%	-			24h	83.72 %
28	Nghệ An	99.85%	100%	97.98%	-	94.48%	-			24h	83.72 %