



TP.HCM ngày 27 tháng 10 năm 2014

Số: 659/BC-SPT-KTCN

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET (ADSL)
Quý III năm 2014**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN (SPT)
- Địa chỉ: 45 LÊ DUẨN, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: (08) 5 4449999- Fax : (08) 5 4040608

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: PHÒNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ
- Địa chỉ: 45 LÊ DUẨN, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: : (08) 5 4449999- Fax : (08) 5 4040608

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - ✓ Đã gửi, ngày gửi: 20/05/2013
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website
 - ✓ Đã công bố. Ngày công bố: 05/07/2013, trên website www.spt.vn và www.sptfone.com.vn.
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 01
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 31
 - ✓ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/07/2013.
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...

Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

✓ Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi:...

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

✓ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/10/2014

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

✓ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

✓ Không có sự cố.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 02

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM**.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM**.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 01 bản.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

**KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẶT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

Quý: III năm 2014

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 6.579/B.C...SPT-KTCN ngày 27 tháng 10 năm 2014 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
Tốc độ tải dữ liệu trung bình								
<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng 								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,983 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,974 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,984 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,981 P _{dmax}	Phù hợp
1.	GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,984 P _{dmax}	Phù hợp
	SSTAR	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,982 P _{dmax}	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,986 P _{dmax}	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,989 P _{dmax}	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,987 P _{dmax}	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,001 P _{dmax}	Phù hợp
	SPRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,001 P _{dmax}	Phù hợp
	SB2B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 P _{dmax}	Phù hợp

Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT

Phương pháp mô phỏng

mead

✓ Tốc độ tải lên trung bình									
GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Phương pháp mô phỏng	100	1,009 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,005 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,002 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	0,991 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,013 P _{umax}	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,015 P _{umax}	Phù hợp		
SHIGH	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,019 P _{umax}	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,018 P _{umax}	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,000 P _{umax}	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,000 P _{umax}	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	100	1,005 P _{umax}	Phù hợp				
SB2B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	100	1,005 P _{umax}	Phù hợp				
• Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoài mạng									
✓ Tốc độ tải xuống trung bình									
Trong nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Phương pháp mô phỏng	100	0,937 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,950 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,947 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,949 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,955 P _{dmax}	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,956 P _{dmax}	Phù hợp				

max

SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,950 P _{dmax}	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,953 P _{dmax}	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,966 P _{dmax}	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,965 P _{dmax}	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,965 P _{dmax}	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,976 P _{dmax}	Phù hợp		
Ngoài nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,853 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,840 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,855 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,856 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,863 P _{dmax}	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,860 P _{dmax}	Phù hợp		
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,864 P _{dmax}	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,862 P _{dmax}	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,865 P _{dmax}	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,856 P _{dmax}	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,860 P _{dmax}	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,860 P _{dmax}	Phù hợp		
Trong nước									
✓ Tốc độ tải lên trung bình									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$				100		0,999 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		1,019 P _{umax}	Phù hợp		

mae

GIGA-SAVER	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTT	100	Phương pháp mô phỏng	1,015 Pumax	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		0,989 Pumax	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,015 Pumax	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,011 Pumax	Phù hợp		
SHIGH	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,012 Pumax	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,017 Pumax	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,001 Pumax	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,003 Pumax	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,014 Pumax	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		100		1,015 Pumax	Phù hợp		
Ngoài nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$		Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTT		100	Phương pháp mô phỏng	0,815 Pumax	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$				100		0,820 Pumax	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$				100		0,818 Pumax	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,810 Pumax	Phù hợp			
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,832 Pumax	Phù hợp			
SSTAR	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,823 Pumax	Phù hợp			
SHIGH	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,824 Pumax	Phù hợp			
SSUPER	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,826 Pumax	Phù hợp			
SBUSINESS	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,817 Pumax	Phù hợp			
SMEDIA	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100		0,814 Pumax	Phù hợp			
SPRO	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100	0,818 Pumax	Phù hợp				
SB2B	$\geq 0,6 Pu_{max}$	$\geq 0,6 Pu_{max}$	100	0,816 Pumax	Phù hợp				

Mina

Lưu lượng sử dụng trung bình									
- Hướng kết nối trong nước:									
2.	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	5,97%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				18,8%	Phù hợp	
- Hướng kết nối quốc tế:									
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp		12,05%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				58,5%	Phù hợp	
Tỷ lệ dung lượng truy cập bị ghi cước sai									
3.	GIGA-HOME	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	1000 MB	Phương pháp mô phỏng	0,052%	Phù hợp	
	GIGA-SOHO	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,023%	Phù hợp	
	GIGA-SAVER	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,045%	Phù hợp	
	GIGA-BIZ	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,036%	Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,049%	Phù hợp	
	SSTAR	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,055%	Phù hợp	
	SHIGH	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,041%	Phù hợp	
	SSUPER	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,039%	Phù hợp	
	SBUSINESS	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,036%	Phù hợp	
	SMEDIA	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,036%	Phù hợp	
	SPRO	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,047%	Phù hợp	
	SB2B	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,047%	Phù hợp	
4.	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ % 99,5	≥ % 99,5	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,94%	Phù hợp	

mae

Thời gian thiết lập dịch vụ									
5.	5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ % 90	≥ % 90	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	-	Phương pháp thống kê	-	Phù hợp	
	5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ % 90	≥ % 90	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	855	Phương pháp thống kê	99,42%	Phù hợp	
Thời gian khác phục mất kết nối									
6.	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	3.907	Phương pháp thống kê	96,88%	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	1.333	Phương pháp thống kê	98,87%	Phù hợp	
7.	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Tổng số khiếu nại trong quý: 0	Phương pháp thống kê	0,000	Phù hợp	

mao

8.	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Trong Quý không có khiếu nại của K.H	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp	
Dịch vụ hỗ trợ khách hàng									
9.	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp	
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	5.086 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	87,28 %	Phù hợp	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

