



Số: .69../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 IV 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: 02
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 31 (TPHCM), 1 (Đà Nẵng)
- ✓ 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: 19/01/2015

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: 02, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM, ĐÀ NẴNG.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 2, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM, ĐÀ NẴNG.**

- 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: 02 bản.



LÊ QUANG TRIỆU

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

Quý: IV năm 2014

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số .69./B.C.-S.PT.-KTCN ngày 01 tháng 02 năm 2015 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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								
1.	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,990 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,979 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,986 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,985 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,981 P _{dmax}	Phù hợp
	SSTAR	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,97 P _{dmax}	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,980 P _{dmax}	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,990 P _{dmax}	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,985 P _{dmax}	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 P _{dmax}	Phù hợp
	SPRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 P _{dmax}	Phù hợp
	SB2B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 P _{dmax}	Phù hợp

[Handwritten signature]

✓ 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	1,002 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,003 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,001 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	0,995 P _{umax}	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,015 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	1,014 P _{umax}	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100	1,012 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	1,002 P _{umax}	Phù hợp				
SB2B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	100	1,002 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	0,932 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,955 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,949 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,947 P _{dmax}	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,952 P _{dmax}	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,957 P _{dmax}	Phù hợp		
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100	0,949 P _{dmax}	Phù hợp		

SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,956 Pdmax	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,968 Pdmax	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,968 Pdmax	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,966 Pdmax	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,966 Pdmax	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	0,851 Pdmax	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,835 Pdmax	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,850 Pdmax	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,851 Pdmax	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,860 Pdmax	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,863 Pdmax	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,861 Pdmax	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,865 Pdmax	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,864 Pdmax	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,864 Pdmax	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,860 Pdmax	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,860 Pdmax	Phù hợp		
✓ Tốc độ tải lên trung bình							
Trong nước							
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{u,max}$	$\geq 0,6 P_{u,max}$		100		1,000 Pumax	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u,max}$	$\geq 0,6 P_{u,max}$		100		1,010 Pumax	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u,max}$	$\geq 0,6 P_{u,max}$		100		1,013 Pumax	Phù hợp

13

13/10/2011

GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	Theo quy định tại QĐVN 34:2011/ BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,999 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,013 P _{umax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,009 P _{umax}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,007 P _{umax}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,012 P _{umax}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,000 P _{umax}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,000 P _{umax}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,010 P _{umax}	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,010 P _{umax}	Phù hợp
Ngoài nước							
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	Theo quy định tại QĐVN 34:2011/ BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,810 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,815 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,813 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,814 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,825 P _{umax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,820 P _{umax}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,826 P _{umax}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,826 P _{umax}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,811 P _{umax}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,811 P _{umax}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	100	0,815 P _{umax}	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	100	0,815 P _{umax}	Phù hợp		

14

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	608	Phương pháp thống kê	97,04%	Phù hợp			
Thời gian khắc 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	3.745	Phương pháp thống kê	97,36%	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	1.131	Phương pháp thống kê	97,79%	Phù hợp			
7.	Chỉ số hài lòng 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 Số khiếu nại	Phương pháp thống kê	0,000	Phù hợp			

8.	Hội âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội 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	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT			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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	4.567 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	91,35 %

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

[Handwritten signature]



LÊ QUANG TRIỆU

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

Quý: IV năm 2014

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: ĐÀ NẴNG

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 69./ĐC.-SPT-KTCN.. ngày 02 tháng 02 năm 2015 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu đo thiếu 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 								
<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải xuống trung bình 								
1.	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,996 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,964 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,997 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,984 P _{dmax}	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải lên trung bình 								
1.	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		0,992 P _{umax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		0,998 P _{umax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		0,969 P _{umax}	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		0,970 P _{umax}	Phù hợp

• Tốc độ tải dư liệu trung bình ngoài mạng

✓ Tốc độ tải xuống trung bình

Trong nước

GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,983 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,952 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,982 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-PLUS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,951 P _{dmax}	Phù hợp

Ngoài nước

GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,99 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,984 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,995 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-PLUS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	100	0,935 P _{dmax}	Phù hợp

✓ Tốc độ tải lên trung bình

Trong nước

GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,723 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,736 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,762 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-PLUS	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,654 P _{umax}	Phù hợp

Ngoài nước

GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,992 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,947 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,988 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-PLUS	$\geq 0,6 P_{umax}$	$\geq 0,6 P_{umax}$	100	0,883 P _{umax}	Phù hợp

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	1,63%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				12,26%	Phù hợp	
- Hướng kết nối quốc tế:									
3.	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp		24,30%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				68,87%	Phù hợp	
Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai									
4.	GIGA-HOME	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	1000 MIB	Phương pháp mô phỏng	0,052%	Phù hợp	
	GIGA-SOHO	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,023%	Phù hợp	
	GIGA-BIZ	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,036%	Phù hợp	
	GIGA-PLUS	≤ 0,1%	≤ 0,1%				0,041%	Phù hợp	
	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ % 99,5	≥ % 99,5	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT		Thông kê toàn bộ sự cố trong quý	99,81%	Phù hợp	

3

11/11/2011

Thời gian thiết lập dịch vụ	
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)	<p>≥% 90</p> <p>≥% 90</p> <p>Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT</p> <p>-</p> <p>Phương pháp thống kê</p> <p>-</p> <p>Phù hợp</p>
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)	<p>≥% 90</p> <p>≥% 90</p> <p>Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT</p> <p>116</p> <p>Phương pháp thống kê</p> <p>100%</p> <p>Phù hợp</p>
- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	<p>≥% 90</p> <p>≥% 90</p> <p>BTTTT</p> <p>-</p> <p>Phù hợp</p>
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)	<p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p> <p>Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT</p> <p>754</p> <p>Phương pháp thống kê</p> <p>100%</p> <p>Phù hợp</p>
- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	<p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p> <p>Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT</p> <p>-</p> <p>Phương pháp thống kê</p> <p>-</p> <p>Phù hợp</p>
7.	
Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	<p>≤ 0,25</p> <p>≤ 0,25</p> <p>Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT</p> <p>Tổng số khiếu nại trong quý: 0</p> <p>Phương pháp thống kê</p> <p>0,000</p> <p>Phù hợp</p>

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	
9.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng								
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT			24 giờ trong ngày	Phù hợp	
	- Tỷ lệ cuộc 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	≥ 80 %	≥ 80 %		134 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	100 %	Phù hợp	