



TP.HCM ngày 21 tháng 4 năm 2015

Số: 267/BC-SPT-KTCN

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

Tên dịch vụ: DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET (ADSL)
Quý I năm 2015

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: 20/04/2015

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.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



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: I năm 2015

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 267/BC-SPT-KT ngày 21 tháng 04 năm 2015 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
1.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	• Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình							
	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,993Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,936 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,991 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,990 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,990 Pdmax	Phù hợp
	SSTAR	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,996 Pdmax	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,991 Pdmax	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,986 Pdmax	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,992 Pdmax	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,992 Pdmax	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	100		0,999 Pdmax		Phù hợp	
SB2B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	100		0,999 Pdmax		Phù hợp	



SPT-KT

maol

✓ 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	100	Phương pháp mô phỏng	1,008 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,012 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,018 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,021 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,023 P _{umax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,031 P _{umax}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,031 P _{umax}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,027 P _{umax}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		0,997 P _{umax}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,003 P _{umax}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,003 P _{umax}	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		100		1,003 P _{umax}	Phù hợp
• Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại 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	100	Phương pháp mô phỏng	0,985 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,956 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,996 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,988 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,990 P _{dmax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,984 P _{dmax}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,995 P _{dmax}	Phù hợp

Moc

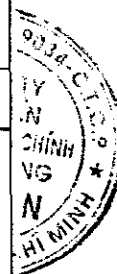
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,980 Pdmax	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,992 Pdmax	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,992 Pdmax	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,998 Pdmax	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,998 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	0,845 Pdmax	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,836 Pdmax	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,847 Pdmax	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,844 Pdmax	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,857 Pdmax	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,849 Pdmax	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,839 Pdmax	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,857 Pdmax	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,847 Pdmax	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,847 Pdmax	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,855 Pdmax	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,855 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		0,980 P _u max	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,992 P _u max	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,000 P _u max	Phù hợp

03393
 CÔNG
 CỐ PH
 VỤ SƯ
 EN TH
 HỒI

GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	1,000 P _{u_{max}}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,012 P _{u_{max}}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,012 P _{u_{max}}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,014 P _{u_{max}}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		1,016 P _{u_{max}}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,988 P _{u_{max}}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,988 P _{u_{max}}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,997 P _{u_{max}}	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,997 P _{u_{max}}	Phù hợp
Ngoài nước							
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,865 P _{u_{max}}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,870 P _{u_{max}}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,868 P _{u_{max}}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,870 P _{u_{max}}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,882 P _{u_{max}}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,873 P _{u_{max}}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,874 P _{u_{max}}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,876 P _{u_{max}}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,867 P _{u_{max}}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,864 P _{u_{max}}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,868 P _{u_{max}}	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$		100		0,866 P _{u_{max}}	Phù hợp

total

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	4,74%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				19,9%	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		14,01%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				60,75%	Phù hợp
3. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai								
	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	≤ 0,1%	Phương pháp mô phỏng	0,001%	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	99,98%	Phù hợp
5. 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	≥ % 90	≥ % 90	Theo quy định	254		99,61%	Phù hợp



	(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	tại QCVN 34:2011/ BTTTT	104	kê	100%	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)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	3.305	Phương pháp thống kê	98,25%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	1.122	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp
7.	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	Tổng số khiếu nại trong quý: 0 khiếu nại	Phương pháp thống kê	0,000	Phù hợp
8.	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi 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							
	- 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
9.	- 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 %	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT	3.230 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	90,77 % Phù hợp

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



LÊ QUANG TRIỆU

Handwritten signature