



TP.HCM ngày 29 tháng 04 năm 2016

Số: 237./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 2016

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: 10 CÔ GIANG, PHƯỜNG CẦU ÔNG LÃNH, 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: 10 CÔ GIANG, PHƯỜNG CẦU ÔNG LÃNH, 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: 32 (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.

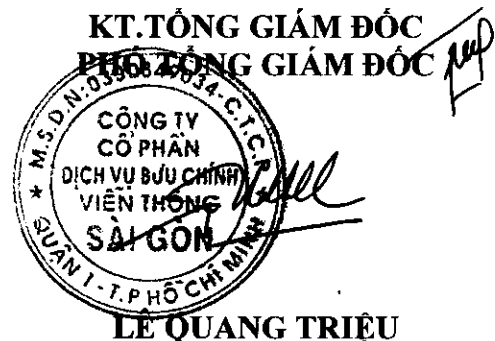
3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - √ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/04/2016
 - 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.



- **Nơi nhận:**
 - Ban Tổng Giám Đốc (để báo cáo);
 - Ban KTNB, Trung tâm STC, SST, IPT, CN Đà Nẵng (để biết);
 - Lưu P.KTCN, P.HCQT.
- **Đính kèm:**
 - Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu CLDV Truy cập Internet (ADSL) Quý I/2016.


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

Quý: I năm 2016


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 2571/BC-SPT-KTCN ngày 29 tháng 04 năm 2016 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/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 34:2014/BTTTT	1,000	Phương pháp mô phỏng	0,826 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1,000		0,806 P _{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1,000		0,818 P _{dmax}	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình							
	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1,000		0,813 P _{umax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1,000		0,996 P _{umax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1,000		0,808 P _{umax}	Phù hợp
	• Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình							
	GIGA-HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1,000		0,830 P _{dmax}	Phù hợp



	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1,000		0,817 Pdmax	Phù hợp	
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1,000		0,812 Pdmax	Phù hợp	
✓ Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm									
Lưu lượng sử dụng trung bình									
- Hướng kết nối trong nước:									
2.	+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	1,47%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				17,30%	Phù hợp	
	- Hướng kết nối quốc tế:								
	+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp		5,08%	Phù hợp	
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	60,41%				Phù hợp		
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1,000 MB	Phương pháp mô phỏng	0,083%	Phù hợp	
4.	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq \% 99,5$	$\geq \% 99,5$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,97%	Phù hợp	
Thời gian thiết lập dịch vụ									
5.	5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao			Theo quy định					

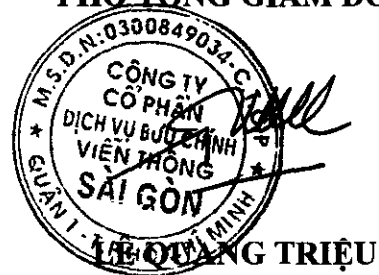
	(Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ % 90	≥ % 90	tại QCVN 34:2014/BTTTT		Phương pháp thống kê	-	Phù hợp
	5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:							
	- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ % 90	≥ % 90	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	41	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp
	- 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		-		-	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 34:2014/BTTTT	637	Phương pháp thống kê	99,06%	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 34:2014/BTTTT	-	Phương pháp thống kê	-	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 34:2014/BTTTT	Trong Quý không có khiếu nại của khách hàng	Phương pháp thống kê	Trong Quý không có khiếu nại của khách hàng	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 34:2014/ BTTTT		Phương pháp thống kê		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 34:2014/ 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 %		155 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	80,65 %	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



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

Quý: I năm 2016

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 27/BC-SPT-KT ngày 29 tháng 04 năm 2016 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/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								
	<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 								
		GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,828 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,821 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,817 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-PLUS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,814 P_{dmax}$	Phù hợp
		SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,820 P_{dmax}$	Phù hợp
		SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,815 P_{dmax}$	Phù hợp
		SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,810 P_{dmax}$	Phù hợp
		SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,801 P_{dmax}$	Phù hợp
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tốc độ tải lên trung bình 								
		GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/	1.000	Phương pháp mô	$0,822 P_{umax}$	Phù hợp
		GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$1,032 P_{umax}$	Phù hợp

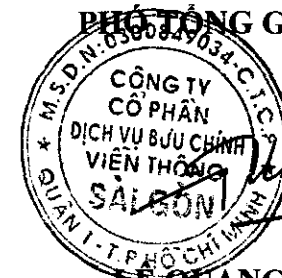


	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp		6,80%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				58,13%	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000 MB	Phương pháp mô phỏng	0,083%	Phù hợp
4.	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ % 99,5	≥ % 99,5	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,97%	Phù hợp
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 34:2014/ 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)	≥ % 90	≥ % 90	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	269	Phương pháp thống kê	99,26%	Phù hợp
- 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	69		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)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	4.381	Phương pháp thống kê	99,61%	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 34:2014/ BTTTT	1.181	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)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT		Phương pháp thống kê		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 34:2014/ BTTTT	Trong Quý không có khiếu nại của khách hàng	Phương pháp thống kê	Trong Quý không có khiếu nại của khách hàng	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	7.436 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	98,45 %	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU