



TP.HCM ngày 30 tháng 10 năm 2016

Số: 607/BC-SPT-KTCN

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

Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH  
VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG**  
**Quý III 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: 15/04/2016
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website ....
  - Đã công bố. Ngày công bố: 23/05/2016, trên website [www.spt.vn](http://www.spt.vn), [www.sptfone.com.vn](http://www.sptfone.com.vn) và [www.sst.com.vn](http://www.sst.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: **20 (TPHCM), 01 (Đà Nẵng)**
  - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 27/05/2016.
  - 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: thay đổi quy chuẩn áp dụng.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
  - √ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/10/2016
  - 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.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU



#### 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 cáp quang Quý III/2016.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG**  
 Quý: III 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 001.13C-SP-1111 ngày 30 tháng 10 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.	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>							
	• Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Fiber SAVE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	0,993 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,978 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber ME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,976 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,912 $P_{dmax}$	
	Fiber OFFICE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,908 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber TOWER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,911 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber METRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,923 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber SPACE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,845 $P_{dmax}$	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình							
Fiber SAVE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		0,891 $P_{umax}$	Phù hợp	
Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		0,914 $P_{umax}$	Phù hợp	

Fiber C	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,851 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber D -	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$				$0,897 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,812 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber ME+	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,810 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber HOME+	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,811 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber NET	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,804 P_{umax}$	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng</b></li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tốc độ tải xuống trung bình</b></li> </ul>							
Fiber S	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,794 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber B	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,807 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber C	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,789 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber D	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,775 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber EZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,769 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber ME+	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,755 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber HOME+	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,759 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber NET	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,761 P_{dmax}$	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm</b></li> </ul>							
<b>Lưu lượng sử dụng trung bình</b>							
- Hướng kết nối trong nước:							
+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng từ 23/09 đến 30/09/2016	Phương pháp giám sát	2,56%	Phù hợp
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				34,88%	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 từ 23/09 đến 30/09/2016	Phương pháp giám sát	9,33%	Phù hợp
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				56,43%	Phù hợp

	<b>- Hướng kết nối quốc tế:</b>							
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 29/08 đến 05/09/2016	Phương pháp giám sát	7%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				63,87%	Phù hợp
3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</b>	<b>Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói</b>						
4.	<b>Độ khả dụng của dịch vụ</b>	≥ 99,5%	≥ 99,5%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,94%	Phù hợp
<b>Thời gian thiết lập dịch vụ</b>								
5.	- 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	879	Phương pháp thống kê	96.81%	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%		118		100%	Phù hợp
<b>Thời gian khắc phục mất kết nối</b>								
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	3.040	Phương pháp thống kê	99,38%	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	1.239	Phương pháp thống kê	99,60%	Phù hợp
7.	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)</b>	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	0	

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 34:2014/BTTTT	Thống kê toàn bộ hỏi âm khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	Không có khiếu nại nên không có hỏi âm khiếu nại của khách hàng	
<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>								
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	3.009 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 12/09 đến 19/09/2016		98,74%
10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	100	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
**LÊ QUANG TRIỆU**

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG**

Quý: III 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 607/BC-SPT-ICTN ngày 30 tháng 10 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.	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>							
	• Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Fiber S	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,803 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,809 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber C	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,805 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,808 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,803 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber ME+	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,805 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber HOME+	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,806 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber NET	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,805 P_{dmax}$	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình							
Fiber S	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,805 P_{umax}$	Phù hợp	
Fiber B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,809 P_{umax}$	Phù hợp	

	Fiber ME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,907 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$				$0,878 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber OFFICE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,901 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber TOWER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,887 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber METRO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,952 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber SPACE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,834 P_{umax}$	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng</b></li> </ul>								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
	Fiber SAVE	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,851 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,945 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber ME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$1,021 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$				$0,983 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber OFFICE	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,867 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber TOWER	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,893 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber METRO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,892 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber SPACE	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,794 P_{dmax}$	Phù hợp
✓ Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm								
<b>Lưu lượng sử dụng trung bình</b>								
- Hướng kết nối trong nước:								
2.	+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 29/08 đến 05/09/2016	Phương pháp giám sát	22,24%	Phù hợp
	+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				69,33%	Phù hợp



3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</b>	<b>Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói</b>						
4.	<b>Độ khả dụng của dịch vụ</b>	≥ 99,5%	≥ 99,5%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	100%	Phù hợp
<b>Thời gian thiết lập dịch vụ</b>								
5.	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	364	Phương pháp thống kê	95,88%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)	≥ 90%	≥ 90%		Chưa triển khai cung cấp dịch vụ tại khu vực làng, xã, thị trấn tại địa bàn thành phố Đà Nẵng			
<b>Thời gian khắc phục mất kết nối</b>								
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	613	Phương pháp thống kê	98,69%	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	Chưa triển khai cung cấp dịch vụ tại khu vực làng, xã, thị trấn tại địa bàn thành phố Đà Nẵng			
7.	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)</b>	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	0.	



*Handwritten signature or initials.*

8.	<b>Hồi âm khiếu nại của khách hàng</b> (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	Thống kê toàn bộ công văn hồi âm khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	Không có khiếu nại nên không có hồi âm khiếu nại	
<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>								
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	83 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng trong tháng 07/2016		81,93 %
10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	100	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU