



TP.HCM ngày 08 tháng 02 năm 2017

Số: 47./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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH
VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL
Quý IV 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, www.sptfone.com.vn và 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.

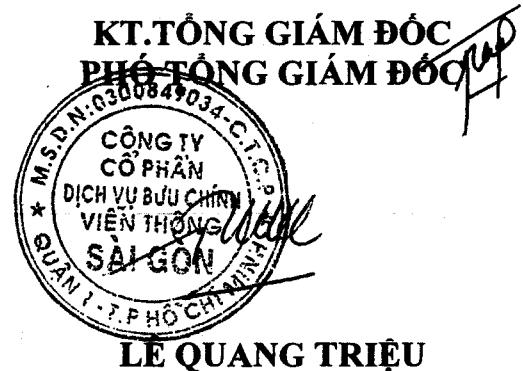
3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - ✓ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/01/2017
 - 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:

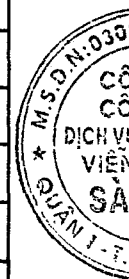
- **Đính kèm:**

- Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu CLDV Truy cập Internet xDSL Quý IV/2016.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL
 Quý: IV 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 47/BC-SPT-CTVN... ngày 08 tháng 02 năm 2017 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	$0,886 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,838 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,940 P_{dmax}$	Phù hợp
		GIGA-PLUS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,848 P_{dmax}$	Phù hợp
		SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,810 P_{dmax}$	Phù hợp
		SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,811 P_{dmax}$	Phù hợp
		SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,806 P_{dmax}$	Phù hợp
		SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		$0,804 P_{dmax}$	Phù hợp
	✓ 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	$0,992 P_{umax}$	Phù hợp
		GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,998 P_{umax}$	Phù hợp
		GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,959 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	1.000		$0,943 P_{umax}$		Phù hợp	



	SHIGH	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	BTTTT	1.000	phông	$0,997 P_{umax}$	Phù hợp	
	SSUPER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,986 P_{umax}$	Phù hợp	
	SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,888 P_{umax}$	Phù hợp	
	SMEDIA	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,813 P_{umax}$	Phù hợp	
<ul style="list-style-type: none"> • Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng 									
✓ Tốc độ tải xuống trung bình									
	GIGA-HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	$0,978 P_{dmax}$	Phù hợp	
	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,832 P_{dmax}$	Phù hợp	
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,967 P_{dmax}$	Phù hợp	
	GIGA-PLUS	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,791 P_{dmax}$	Phù hợp	
	SHIGH	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,773 P_{dmax}$	Phù hợp	
	SSUPER	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,796 P_{dmax}$	Phù hợp	
	SBUSINESS	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,831 P_{dmax}$	Phù hợp	
	SMEDIA	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		$0,831 P_{dmax}$	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 từ ngày 13/12 đến 20/12/2016	Phương pháp giám sát	20,82%	Phù hợp	
	+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				60,33%	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 ngày 13/12 đến 20/12/2016		8,67%	Phù hợp	
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	63,07%				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	15,767 GB	Phương pháp mô phỏng	0,063%	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	99,95%	Phù hợp
Thời gian thiết lập dịch vụ								
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	423	Phương pháp thống kê	98,82%	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%		74		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	5.818	Phương pháp thống kê	97,61%	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	1.511		99,54%	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	Thống kê toàn bộ số 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 văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Phương pháp thống kê	Không có khiếu nại nên không có hỏi âm khiếu nại của khách hàng	



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	2.497	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 18/11 đến 25/11/2016	99,36% Phù hợp
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

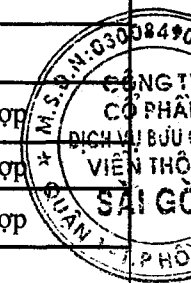
**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL**

Quý: IV năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **ĐÀ NẴNG**

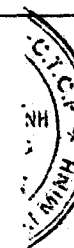
(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 47/EC-SPT-CVN..... ngày 08 tháng 02 năm 2017 của SPT)

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	0,812 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,816 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000		0,803 Pdmax	Phù hợp
	✓ 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/BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	0,802 Pumax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		0,816 Pumax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		0,805 Pumax	Phù hợp
	• Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình							
	GIGA-HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000	Phương pháp mô phỏng	0,810 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		0,759 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000		0,760 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:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 12/12 đến 19/12/2016	Phương pháp giám sát	6,99%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				31,71%	Phù hợp
- Hướng kết nối quốc tế:								
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 12/12 đến 19/12/2016		4,75%	Phù hợp
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				57,32%	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	CÁC GÓI CƯỚC xDSL ĐỀU TÍNH CƯỚC TRỌN GÓI			
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	99,92%	Phù hợp
Thời gian thiết lập dịch vụ								
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	9	Phương pháp thống kê	100%	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			

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	311	Phương pháp thống kê	92,28%	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.	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	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	0	
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	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	
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 %		207	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng trong tháng 12/2016	81,64 %	Phù hợp



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