



TP.HCM ngày 05 tháng 7 năm 2017

Số: 126./BC-SPT-KTCN

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

**Tên dịch vụ: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ  
DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý I năm 2017**

**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: 20/04/2017
  - 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 viên 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 nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON Quý I/2017.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2017

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 126/HC-SPT-VN, ngày 05 tháng 7 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
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải xuống trung bình</li> </ul>								
1.	Fiber SAVE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,907 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,904 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber ME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,912 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,900 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber OFFICE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,979 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber TOWER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,964 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber METRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,927 P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber SPACE	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,930 P_{dmax}$	Phù hợp
<b>Tốc độ tải lên trung bình</b>								
	Fiber SAVE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,831 P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000		$0,880 P_{umax}$	Phù hợp



Fiber ME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,882 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,851 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber OFFICE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,872 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber TOWER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,904 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber METRO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,842 P_{umax}$	Phù hợp
Fiber SPACE	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,896 P_{umax}$	Phù hợp

• Tốc độ tải dư liệu trung bình ngoài mạng

✓ 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 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,804 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber EZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,939 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber ME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,813 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,873 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber OFFICE	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,920 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber TOWER	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,953 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber METRO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,990 P_{dmax}$	Phù hợp
Fiber SPACE	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,955 P_{dmax}$	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 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	16,71%	Phù hợp
	+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				40,67%	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 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	4,49%	Phù hợp	
		+ Hướng về:		≤ 70%	≤ 70%					48,3%	Phù hợp	
<b>Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói</b>												
3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</b>				Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT				Thống kê toàn bộ sự cố trong quý		99,98%	Phù hợp
4.	<b>Độ khả dụng của dịch vụ</b>		≥ 99,5%		≥ 99,5%							
<b>Thời gian thiết lập dịch vụ</b>												
		- 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		555	Phương pháp thống kê	97,3%	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%			135	Phương pháp thống kê	97,78%	Phù hợp	
<b>Thời gian khác phục mất kết nối</b>												
		- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)		≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		3.807	Phương pháp thống kê	96,61%	Phù hợp	
		- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)		≥ 90%	≥ 90%			1.156	Phương pháp thống kê	98,79%	Phù hợp	
7.	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ</b> (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		0,00017		Phù hợp	

8.	<b>Hỏi âm khiếu nại của khách hàng</b> (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	Thông kê toàn bộ hỏi âm khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp	
<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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	2.479 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tình năng sẵn có của mạng từ ngày 14/12 đến 21/12/2016	98,63%	Phù hợp	
10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp	

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LE QUANG TRIEU**

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2017

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 1461.ĐL-SPT-VIỄN... ngày 05 tháng 7 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
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</li> </ul>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải xuống trung bình</li> </ul>								
1.	Fiber S	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,827 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,810 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber C	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,808 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,806 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,804 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber ME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,826 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,825 $P_{dmax}$	Phù hợp
	Fiber NET	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,834 $P_{dmax}$	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải lên trung bình</li> </ul>								
	Fiber S	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		0,889 $P_{umax}$	Phù hợp
	Fiber B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		0,859 $P_{umax}$	Phù hợp



*Handwritten signature*

Fiber C	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,839 P_{umax}$	Phù hợp		
Fiber D	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,822 P_{umax}$	Phù hợp		
Fiber EZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,816 P_{umax}$	Phù hợp		
Fiber ME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,823 P_{umax}$	Phù hợp		
Fiber HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	1.000 mẫu	$0,822 P_{umax}$	Phù hợp				
Fiber NET	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	1.000 mẫu	$0,805 P_{umax}$	Phù hợp				
<b>• Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoài mạng</b>									
<b>✓ Tốc độ tải xuống trung bình</b>									
Fiber S	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,782 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber B	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,794 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber C	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,796 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber D	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,784 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber EZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,801 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber ME+	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,821 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber HOME+	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,771 P_{dmax}$	Phù hợp		
Fiber NET	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,787 P_{dmax}$	Phù hợp		
<b>✓ Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm</b>									
<b>Lưu lượng sử dụng trung bình</b>									
<b>- Hướng kết nối trong nước:</b>									
+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giảm sát lưu lượng từ 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	9,94%	Phù hợp		
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				57,94%	Phù hợp		
<b>- Hướng kết nối quốc tế:</b>									
+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giảm sát lưu lượng từ 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	3,28%	Phù hợp		
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				56,78%	Phù hợp		



<b>Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói</b>						
3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</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	339	97.35%  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%			
<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	905	98.9%  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</b> (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	0  

8.	<b>Hỏi âm khiếu nại của khách hàng</b> (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	Thông kê toàn bộ công văn hỏi âm khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thông kê	Không có khiếu nại nên không có hỏi 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, thêm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	195 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng trong tháng 10/2016	82.05%	Phù hợp	
10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp	

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**