



TP.HCM ngày 02 tháng 02 năm 2018

Số: ..15../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 xDSL

Quý IV 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: (028) 5 4449999- Fax :(028) 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: : (028) 5 4449999- Fax :(028) 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: **14** (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: 19/01/2018
  - 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, IPT, CN Đà Nẵng (để biết);
- Lưu P.KTCN, SPT.

#### Đính kèm:

- Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu CLDV Truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL Quý IV/2017.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL  
Quý: IV 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 15/BC-SPT-KTCN ngày 02 tháng 02 năm 2018 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.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp
2.	<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 P<sub>d</sub></li> </ul>							
	GIGA-HOME	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,832 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,818 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	GIGA-PLUS	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,821 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	SHIGH	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,827 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	SSUPER	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,817 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	SBUSINESS	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,826 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
	SMEDIA	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,835 P <sub>dmax</sub>	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tốc độ tải lên trung bình P<sub>u</sub></li> </ul>								

	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,818 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,902 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,825 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,813 P_{umax}$	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,903 P_{umax}$	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,827 P_{umax}$	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,815 P_{umax}$	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,821 P_{umax}$	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng <math>P_d</math></li> </ul>								
	GIGA-HOME	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,845 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,847 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,878 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,836 P_{dmax}$	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,814 P_{dmax}$	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,843 P_{dmax}$	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,826 P_{dmax}$	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,838 P_{dmax}$	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	27.56 GB	Phương pháp mô phỏng	0,065%	Phù hợp
<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>								
4.	- 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%	250 cuộc	2.003 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 06/10 đến 13/10/2017	98,8%	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 BẢNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL  
Quý IV 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 151/DC-SPT-KTCN ngày 02 tháng 02 năm 2018 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</li> </ul>							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$							
	GIGA-HOME	≥ 0,8 $V_{dmax}$	≥ 0,8 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,818 $P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 $V_{dmax}$	≥ 0,8 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,883 $P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 $V_{dmax}$	≥ 0,8 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,850 $P_{dmax}$	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$							
	GIGA-HOME	≥ 0,8 $V_{umax}$	≥ 0,8 $V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,813 $P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 $V_{umax}$	≥ 0,8 $V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,803 $P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 $V_{umax}$	≥ 0,8 $V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,804 $P_{umax}$	Phù hợp
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng <math>P_d</math></li> </ul>							
	GIGA-HOME	≥ 0,75 $V_{dmax}$	≥ 0,75 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,804 $P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,75 $V_{dmax}$	≥ 0,75 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,996 $P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,75 $V_{dmax}$	≥ 0,75 $V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,815 $P_{dmax}$	Phù hợp

3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</b>	≤ 0,1%	≤ 0,1%	200 mẫu	CÁC GÓI CƯỚC xDSL ĐỀU TÍNH CƯỚC TRỌN GÓI			
<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>								
4.	- 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 %	250 cuộc	412 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ 16/11 đến 22/11/2017	81.31%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU