



TP.HCM ngày 29 tháng 04 năm 2021

Số: 46/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 SỬ
DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2021

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: 20/04/2020
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website
 - Đã công bố. Ngày công bố: 04/05/2020, trên website www.spt.vn, www.spttelecom.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: **03**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **05** (TPHCM), **01** (Đà Nẵng), **01** (Hà Nội).
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 08/05/2020.
 - 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: 19/04/2021
 - 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: 03
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM, ĐÀ NẴNG, HÀ NỘI.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM, ĐÀ NẴNG, HÀ NỘI.**
- 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: 03 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, CN Hà Nội (để biết);
- Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới (New Life) (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 FTTH/xPON Quý I-2021.

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

Quý: I năm 2021

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 H.G./Đ.C.-S.P.T.-K.T.C.N... ngày 29 tháng 04 năm 2021 của SPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ ms}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	12 ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	Fiber B	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,917 V_d	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,923 V_d	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	Fiber B	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,934 V_u	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,915 V_u	Phù hợp

Dịch vụ trợ giúp khách hàng								
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			24 giờ trong ngày	Phù hợp	
3.	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	250 cuộc	Phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công	95,6%	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 BĂNG RỘNG CỎ ĐÌNH MẬT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON
Quý: I năm 2021
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 46/BC-SPT-KTCN.. ngày 29 tháng 04 năm 2021 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	18 ms	Phù hợp
Tốc độ tải dữ liệu trung bình								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình P _d								
2.	Fiber B	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,945 V _d	Phù hợp
	Fiber D	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	phòng	0,937 V _d	Phù hợp
✓ Tốc độ tải lên trung bình P _u								
	Fiber B	≥ 0,8 V _u	≥ 0,8 V _u	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,954 V _u	Phù hợp
	Fiber D	≥ 0,8 V _u	≥ 0,8 V _u	1.000 mẫu	1.000 mẫu	phòng	0,923 V _u	Phù hợp

Dịch vụ trợ giúp khách hàng								
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp
3.	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	250 cuộc	Phương pháp nhân công	93,6%	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 SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: HÀ NỘI

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số ..AG/BC..SPT..KTCN ngày 29 tháng 04 năm 2021 của SPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	25 ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	Fiber B	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,875 V_d	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,882 V_d	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	Fiber B	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,903 V_u	Phù hợp
Fiber D	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	0,878 V_u		Phù hợp	

Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			24 giờ trong ngày	Phù hợp
3.	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	250 cuộc	Phương pháp gọi nhân công	92,4% Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
 CÔNG TY CỔ PHẦN
 DỊCH VỤ BƯU CHÍNH
 VIỄN THÔNG
SÀI GÒN
 QUẬN 1 - TP. HỒ CHÍ MINH



LÊ QUANG TRIỆU