



TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT

Trụ sở: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, xã Bình
Hưng, huyện Bình Chánh, Tp.HCM
ĐT: (08) 54456868 - Fax: (08) 54040507
Số: 39 /CLDV-STC-QLCL

Tp.HCM, ngày 15 tháng 01 năm 2014

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐO KIỂM, ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet ADSL tại Thành phố Hồ Chí Minh
Quý IV năm 2013**

1. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN

- Địa chỉ: 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.HCM
- Điện thoại: 08-54449999
- Fax : 08-54040609

**2. Tên đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch
vụ bưu chính, viễn thông: TÂM ĐIỆN THOẠI SPT**

- Địa chỉ: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, Xã Bình Hưng, Huyện Bình Chánh Tp.HCM
- Điện thoại: 54456868

3. Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin:
 Đã gửi, ngày gửi: 29/06/2012
 Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" trên website:
 Đã công bố. Ngày công bố: 29/06/2012, trên website: www.spt.vn và www.sptfone.com.vn
 Chưa công bố.
- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ BCVT" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ BCVT" tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 1.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 30 Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 29/06/2012
 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:
 - Không.
 - Có sự thay đổi:
 - + Nội dung thay đổi:...
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...
 - Chưa thực hiện.

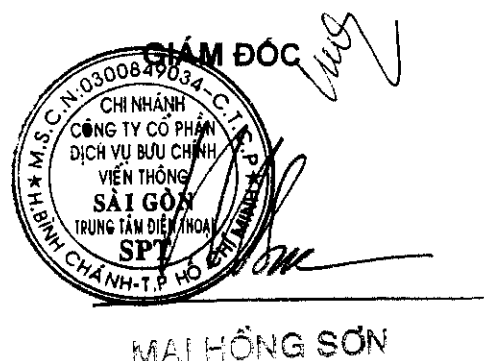
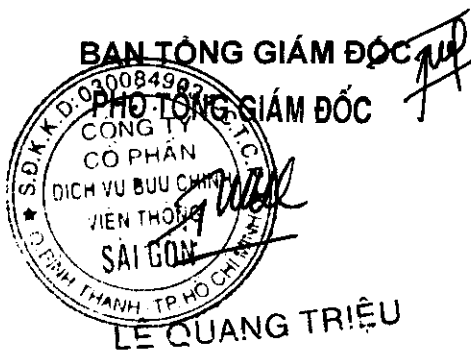
3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 15/01/2014
 - 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 làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - Không có sự cố như trên.
 - 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, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 1.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh.
- 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, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông: 01 bản.



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL
Quý 4 năm 2013**

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 bưu chính, viễn thông số... ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Trung tâm Điện thoại SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2011/BTTTT	Mức chất lượng	Mức chất lượng	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
			công bố	thực tế đạt được			
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	+ Tốc độ tải xuống trung bình	□	□	□			
	GIGA-HOME	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,006 P _{dmax}		Phù hợp	
	GIGA-SOHO	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,008 P _{dmax}		Phù hợp	
	GIGA-SAVER	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,007 P _{dmax}		Phù hợp	
	GIGA-BIZ	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,001 P _{dmax}		Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,003 P _{dmax}		Phù hợp	
	SSTAR	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,010 P _{dmax}		Phù hợp	
	SHIGH	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,007 P _{dmax}		Phù hợp	
	SSUPER	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,007 P _{dmax}		Phù hợp	
	SBUSINESS	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,003 P _{dmax}		Phù hợp	
	SMEDIA	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,005 P _{dmax}		Phù hợp	
	SPRO	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,004 P _{dmax}		Phù hợp	
	SB2B	>= 0,8 P _{dmax}	>= 0,8 P _{dmax}	1,005 P _{dmax}		Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình	□	□	□			
	GIGA-HOME	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,063 P _{umax}		Phù hợp	
	GIGA-SOHO	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,069 P _{umax}		Phù hợp	
	GIGA-SAVER	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,069 P _{umax}		Phù hợp	
	GIGA-BIZ	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,081 P _{umax}		Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,083 P _{umax}		Phù hợp	
	SSTAR	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,081 P _{umax}		Phù hợp	
	SHIGH	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,083 P _{umax}		Phù hợp	
	SSUPER	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,091 P _{umax}		Phù hợp	
	SBUSINESS	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,046 P _{umax}		Phù hợp	
	SMEDIA	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,051 P _{umax}		Phù hợp	
	SPRO	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,054 P _{umax}		Phù hợp	
	SB2B	>=0,8 P _{umax}	>=0,8 P _{umax}	1,057 P _{umax}		Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	+ Tốc độ tải xuống trung bình						

	Ngoài nước					
	GIGA-HOME	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,915 Pumax		Phù hợp
	GIGA-SOHO	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,922 Pumax		Phù hợp
	GIGA-SAVER	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,919 Pumax		Phù hợp
	GIGA-BIZ	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,922 Pumax		Phù hợp
	GIGA-FLEXI	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,936 Pumax		Phù hợp
	SSTAR	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,922 Pumax		Phù hợp
	SHIGH	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,926 Pumax		Phù hợp
	SSUPER	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,929 Pumax		Phù hợp
	SBUSINESS	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,907 Pumax		Phù hợp
	SMEDIA	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,906 Pumax		Phù hợp
	SPRO	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,908 Pumax		Phù hợp
1.	SB2B	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,910 Pumax	Dùng phương pháp mô phỏng kiểm tra tốc độ trung bình thực của các gói cước	Phù hợp
2.	Lưu lượng sử dụng trung bình - Hướng kết nối + Hướng đi: + Hướng về: - Hướng kết nối					
		≤ 70%	≤ 70%			
		≤ 70%	≤ 70%			
						IPT báo cáo
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	0,068%	Đo kiểm	Phù hợp
4.	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	99,96%	Thống kê toàn bộ sự cố trong Quý 4 năm 2013	Phù hợp
5.	Thời gian thiết lập dịch vụ (E) Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao(cung cấp dịch vụ có E ≤ 5 ngày) Nội thành, thị xã (Trường hợp chưa có đường dây thuê bao cung cấp dịch vụ có E ≤ 12 ngày) Làng, xã, thị trấn (Trường hợp chưa có đường dây thuê bao cung cấp dịch vụ có E ≤ 20 ngày)					
		≥ 90 %	≥ 90 %	98,60%	1410/1430*100 (thuê bao)	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %	99,78%	460/461*100(thuê bao)	Phù hợp
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)					
	Nội thành, thị xã (Số lần mất kết nối có R ≤ 36 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	96,67%	4268/4415*100 (thuê bao)	Phù hợp



6.	Làng, xã, thị trấn (Số lần mất kết nối có R ≤ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	99,83%	1187/1189*100 (thuê bao)	Phù hợp
7.	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ ≤ 0,25 khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	0,005	Thống kê toàn bộ khiếu nại trong Q.4-2013	Phù hợp
					2/43924*100	
8.	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %	100%	Thống kê số lượng khiếu nại hỏi âm cho khách hàng trong Quý 4 năm 2013	Phù hợp
9.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng					
	- 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	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 %	91,51%	Thống kê từ Call Center trong Q.4-2013 5206/5689*100	Phù hợp


BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
 CÔNG TY CỔ PHẦN
 DỊCH VỤ BƯU CHÍNH
 VIỄN THÔNG
 SÀI GÒN
 H. BÌNH CHÁNH TP. HỒ CHÍ MINH
LÊ QUANG TRIỆU


GIÁM ĐỐC

MAI HỒNG SƠN