



**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: 235B/CLDV-STC-QLCL

Tp.HCM, ngày 17 tháng 04 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 I năm 2014**

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: 20/05/2013  
 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: 20/05/2013, 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 20/05/2013  
 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: ...



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL  
Quý 1 năm 2014**

**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 04 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 <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-SOHO	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-SAVER	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-BIZ	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SSTAR	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	0,999 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SHIGH	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	0,998 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SSUPER	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	0,994 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SBUSINESS	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SMEDIA	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,000 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SPRO	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,111 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	SB2B	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	>= 0,8 P <sub>dmax</sub>	1,109 P <sub>dmax</sub>		Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình	□	□	□			
	GIGA-HOME	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	0,996 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-SOHO	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,234 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-SAVER	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,234 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-BIZ	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	0,995 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,244 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SSTAR	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,236 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SHIGH	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,492 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SSUPER	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,195 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SBUSINESS	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,329 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SMEDIA	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,328 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SPRO	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,186 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	SB2B	>=0,8 P <sub>umax</sub>	>=0,8 P <sub>umax</sub>	1,153 P <sub>umax</sub>		Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	+ Tốc độ tải xuống trung bình						

8490  
NHÂN  
TY CỐ I  
J BUC  
I THON  
I GO  
ANDIEN  
SPT  
(+1 P)

108490  
CÔNG TY  
PHÂN  
CÁNH  
SAIGON  
TRUNG TÂM  
ĐIỆN THOẠI  
SPT



1.	<b>Ngoài nước</b>						
	GIGA-HOME	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,975 Pumax		Phù hợp	
	GIGA-SOHO	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,102 Pumax		Phù hợp	
	GIGA-SAVER	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,088Pumax		Phù hợp	
	GIGA-BIZ	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	0,953 Pumax		Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,152 Pumax		Phù hợp	
	SSTAR	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,092 Pumax		Phù hợp	
	SHIGH	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,285 Pumax		Phù hợp	
	SSUPER	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,155Pumax		Phù hợp	
	SBUSINESS	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,314 Pumax		Phù hợp	
	SMEDIA	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,316 Pumax	Dùng phương pháp mô phỏng, kiểm tra tốc độ trung bình thực của các gói cước	Phù hợp	
SPRO	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,123Pumax	Phù hợp			
SB2B	>= 0,6 Pumax	>= 0,6 Pumax	1,109 Pumax	Phù hợp			
2.	Lưu lượng sử dụng trung bình					IPT báo cáo	
	- Hướng kết nối ....:						
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%				
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				
	- Hướng kết nối ....:						
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	0,054%	Đo kiểm	Phù hợp	Radius ghi nhận dung lượng thấp hơn tool đo kiểm DUMeter
4.	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	99,95%	Thống kê toàn bộ sự cố trong Quý 1 năm 2014	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)	≥ 90 %	≥ 90 %	97,26%	852/876*100 (thuê bao)	Phù hợp	
	Làng, xã, thị trấn (Trường hợp chưa có đường dây thuê bao cung cấp dịch vụ có E ≤ 20 ngày)	≥ 90 %	≥ 90 %	100%	256/256*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 %	98,96%	2758/2787*100 (thuê bao)	Phù hợp	



6.	Làng, xã, thị trấn (Số lần mất kết nối có R ≤ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	100%	899/899*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	0,000	Thống kê toàn bộ khiếu nại trong Q.1-2014	Phù hợp
					0/43978*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 1 năm 2014	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 %	93,19%	Thống kê từ Call Center trong Q.1-2014 4623/4961*100	Phù hợp



LÊ QUANG TRIỆU



MAI HỒNG SƠN