



TP.HCM ngày 03 tháng 05 năm 2018

Số: 94/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 I năm 2018

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: 20/04/2018
 - 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 I/2018.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL
 Quý I năm 2018
 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 ... 94.1BC - SPT - KTCN ngày 03 tháng 05 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 | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ | 100 mẫu | 100 mẫu | Đo bằng phương pháp nhân công | 100% | Phù hợp |
| 2. | <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tốc độ tải xuống trung bình P_d | | | | | | | |
| | GIGA-HOME | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | Phương pháp mô phỏng | 0,832 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,848 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | $\geq 0,8 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,861 P_{dmax} | Phù hợp |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u | | | | | | | |
| | GIGA-HOME | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | Phương pháp mô phỏng | 0,819 P_{umax} | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,814 P_{umax} | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,823 P_{umax} | Phù hợp |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d | | | | | | | |
| | GIGA-HOME | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | Phương pháp mô phỏng | 0,847 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,823 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,822 P_{dmax} | Phù hợp |

| | | | | | | | | |
|----|--|-------------------|-------------------|---|--|---|-------------------|---------|
| 3. | Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai | ≤ 0,1% | ≤ 0,1% | 200 mẫu | CÁC GÓI CƯỚC XDSL ĐỀU TÍNH CƯỚC TRỌN GÓI | | | |
| 4. | 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 | 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 % | Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp | 177 cuộc | Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ 01/01 đến 07/01/2018 | 86.44% | 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 MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**

Quý: I năm 2018

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 ...94..BC..SPT..KTCN ngày 03 tháng 05 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"> • Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 | 0,843 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,867 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,845 P_{dmax} | Phù hợp |
| | GIGA-PLUS | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,838 P_{dmax} | Phù hợp |
| | SHIGH | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,865 P_{dmax} | Phù hợp |
| | SSUPER | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,824 P_{dmax} | Phù hợp |
| | SBUSINESS | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,861 P_{dmax} | Phù hợp |
| | SMEDIA | ≥ 0,8 V_{dmax} | ≥ 0,8 V_{dmax} | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | 0,823 P_{dmax} | Phù hợp |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u | | | | | | | | |



| | | | | | | | | |
|----|---|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------|----------------------|-------------------|---------|
| | GIGA-HOME | $\geq 0,8 P_{umax}$ | $\geq 0,8 P_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | Phương pháp mô phỏng | $0,821 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,856 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,834 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-PLUS | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,859 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | SHIGH | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,894 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | SSUPER | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,824 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | SBUSINESS | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,857 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | SMEDIA | $\geq 0,8 V_{umax}$ | $\geq 0,8 V_{umax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,832 P_{umax}$ | Phù hợp |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d | | | | | | | |
| | GIGA-HOME | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | Phương pháp mô phỏng | $0,851 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-SOHO | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,838 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-BIZ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,843 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | GIGA-PLUS | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,818 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | SHIGH | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,856 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | SSUPER | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,812 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | SBUSINESS | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,878 P_{dmax}$ | Phù hợp |
| | SMEDIA | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | $\geq 0,75 V_{dmax}$ | 1.000 mẫu | 1.000 mẫu | | $0,867 P_{dmax}$ | 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 | 0,053% | Phù hợp |
| | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | | | | | | | |
| 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | ≥ 80% | ≥ 80% | 250 cuộc | 1.490 cuộc | Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 01/03 đến 08/03/2018 | 98,79% | Phù hợp |
|--|-------|-------|----------|------------|--|--------|---------|

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

