



TP.HCM ngày 31 tháng 10 năm 2018

Số: 198./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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ
DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: III 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: 03
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **10** (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 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: 18/10/2018
 - 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: 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);
- 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 III-2018.

**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: III 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 ... 198/BC-SPT-KTCN ngày 31 tháng 10 năm 2018 của SPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo 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 							
	Fiber SAVE	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,831 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber EZ	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,829 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber ME	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,822 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber HOME	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,836 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber OFFICE	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber TOWER	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,838 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber METRO	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,841 P_{dmax}	Phù hợp
Fiber SPACE	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	0,828 P_{dmax}		Phù hợp	



✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Fiber SAVE	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,814 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber EZ	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,835 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber ME	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,809 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber HOME	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,815 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber OFFICE	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,818 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber TOWER	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,834 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber METRO	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,827 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber SPACE	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,822 $P_{u\max}$	Phù hợp
• Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng							
Fiber SAVE	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,833 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber EZ	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,829 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber ME	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,835 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber HOME	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,837 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber OFFICE	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,828 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber TOWER	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,814 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber METRO	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,826 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber SPACE	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,830 $P_{d\max}$	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	200 mẫu	Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói		

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, 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	2.682 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 17/09 đến 23/09/2018	90,23%	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: III 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 198/BC-SPT-KTCN ngày 31 tháng 10 năm 2018 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo 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 							
	Fiber S	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,814 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber B	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber C	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,817 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber D	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,833 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber EZ	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,809 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber ME	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,821 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber HOME	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,828 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber NET	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,805 P_{dmax}	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u 								



	Fiber S	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,817 P_{umax}	Phù hợp \leq
	Fiber B	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,829 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber C	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,831 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,814 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,827 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber ME	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,833 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber HOME	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,819 P_{umax}	Phù hợp
	Fiber NET	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,828 P_{umax}	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d 								
	Fiber S	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,820 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber B	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,824 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber C	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,819 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,806 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber EZ	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,827 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber ME+	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,811 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber HOME+	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,832 P_{dmax}	Phù hợp
	Fiber NET	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,823 P_{dmax}	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	200 mẫu	Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói			
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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	289 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ 15/07 đến 21/07/2018	90.31%	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: III năm 2018

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 ...198./BC-SPT-KTCC ngày 31 tháng 10 năm 2018 của SPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo 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 								
	Fiber S1	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,811 P_{dmax}	Phù hợp	
	Fiber S2	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,809 P_{dmax}	Phù hợp	
	Fiber S4	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,818 P_{dmax}	Phù hợp	
	Fiber EZ/+	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,823 P_{dmax}	Phù hợp	
	Fiber ME/+	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,817 P_{dmax}	Phù hợp	
	Fiber HOME/+	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,812 P_{dmax}	Phù hợp	
Fiber OFFICE/+	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	0,822 P_{dmax}		Phù hợp		



✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Fiber S1	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,823 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber S2	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,818 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber S4	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,821 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber EZ/+	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,813 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber ME/+	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,821 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber HOME/+	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,817 $P_{u\max}$	Phù hợp
Fiber OFFICE/+	$\geq 0,8 V_{u\max}$	$\geq 0,8 V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,826 $P_{u\max}$	Phù hợp
• Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d							
Fiber S1	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,807 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber S2	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,815 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber S4	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,813 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber EZ/+	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,828 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber ME/+	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,831 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber HOME/+	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,814 $P_{d\max}$	Phù hợp
Fiber OFFICE/+	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 $P_{d\max}$	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	200 mẫu	Tất cả các gói dịch vụ FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói		

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, 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%	Toàn bộ cuộc gọi trong 07 ngày liên tiếp	228 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 04/07 đến 10/07/2018	88.16%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

