



TP.HCM ngày 29 tháng 10 năm 2020

Số: ..92../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: III năm 2020

### 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: **07** (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: 19/10/2020
  - 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 III-2020.

**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 2020  
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 92/BC-SPT-KTCN... ngày 29 tháng 10 năm 2020 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	8 ms	Phù hợp
2.	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$							
	Fiber S	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,843 $V_d$	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,862 $V_d$	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$							
	Fiber S	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,837 $V_u$	Phù hợp
Fiber D	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	0,841 $V_u$		Phù hợp	



<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>								
	- 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 %	Toàn bộ cuộc gọi trong 07 ngày liên tiếp	1.210 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 01/08 đến 07/08/2020	91,24%	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 2020**

**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 ... 92/BC-SPT-KSCN ngày 29 tháng 10 năm 2020 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	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	16 ms	Phù hợp
2.	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$							
	Fiber S	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,828 V_d$	Phù hợp
	Fiber D	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,832 V_d$	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$							
	Fiber S	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,843 V_u$	Phù hợp
Fiber D	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	$0,839 V_u$		Phù hợp	

<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>								
	- 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%	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	143 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ 24/09 đến 30/09/2020	94,41%	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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: III năm 2020**

**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 ...92/BC-SPT-KTCN ngày 29 tháng 10 năm 2020 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.	<b>Thời gian trễ trung bình</b>	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	25 ms	Phù hợp
2.	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>							
	✓ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>							
	Fiber S	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,817 V <sub>d</sub>	Phù hợp
	Fiber D	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 V <sub>d</sub>	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>							
	Fiber S	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,831 V <sub>u</sub>	Phù hợp
Fiber D	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	1.000 mẫu	1.000 mẫu	0,819 V <sub>u</sub>		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%	Toàn bộ cuộc gọi trong 07 ngày liên tiếp	98 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 19/08 đến 26/08/2020	90,82%	Phù hợp

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

LE QUANG TRIỆU