



TP.HCM ngày 29 tháng 04 năm 2021

Số: 46/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: I năm 2021**

**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: **05** (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: 19/04/2021
  - 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 I-2021.

**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: I năm 2021**

**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 46/ĐC-SPT-KTCN... ngày 29 tháng 04 năm 2021 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>      | $\leq 50\text{ms}$          | $\leq 50\text{ ms}$      | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Đo bằng phương pháp nhân công | 12 ms                           | Phù hợp     |
| 2. | <b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b> |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|    | ✓ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$  |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|    | Fiber B                              | $\geq 0,8 V_d$              | $\geq 0,8 V_d$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | 0,917 $V_d$                     | Phù hợp     |
|    | Fiber D                              | $\geq 0,8 V_d$              | $\geq 0,8 V_d$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    |                               | 0,923 $V_d$                     | Phù hợp     |
|    | ✓ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$    |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|    | Fiber B                              | $\geq 0,8 V_u$              | $\geq 0,8 V_u$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | 0,934 $V_u$                     | Phù hợp     |
|    | Fiber D                              | $\geq 0,8 V_u$              | $\geq 0,8 V_u$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    |                               | 0,915 $V_u$                     | 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 %            | 250 cuộc | 250 cuộc | Phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công | 95,6%             | 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 BĂNG RỘNG CỎ ĐÌNH MẬT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**  
**Quý: I năm 2021**  
**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 46/BC-SPT-KTCN.. ngày 29 tháng 04 năm 2021 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    | ≤ 50 ms                     | ≤ 50 ms                  | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Đo bằng phương pháp nhân công | 18 ms                           | Phù hợp     |
| <b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>         |                             |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
| ✓ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub> |                             |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
| 2.   | Fiber B                     | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>        | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>     | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | 0,945 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                    | phòng                         | 0,937 V <sub>d</sub>            | Phù hợp     |
| ✓ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>   |                             |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|  | Fiber B                     | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>        | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>     | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | 0,954 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                    | phòng                         | 0,923 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%             | 250 cuộc | 250 cuộc | Phương pháp nhân công | 93,6%             | 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: I năm 2021**

**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 ..AG/BC..SPT..KTCN ngày 29 tháng 04 năm 2021 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>      | $\leq 50$ ms                | $\leq 50$ 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 $P_d$  |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|         | Fiber B                              | $\geq 0,8 V_d$              | $\geq 0,8 V_d$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | $0,875 V_d$                     | Phù hợp     |
|         | Fiber D                              | $\geq 0,8 V_d$              | $\geq 0,8 V_d$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    |                               | $0,882 V_d$                     | Phù hợp     |
|         | ✓ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$    |                             |                          |  |                              |                               |                                 |             |
|         | Fiber B                              | $\geq 0,8 V_u$              | $\geq 0,8 V_u$           | 1.000 mẫu  | 1.000 mẫu                    | Phương pháp mô phỏng          | $0,903 V_u$                     | Phù hợp     |
| Fiber D | $\geq 0,8 V_u$                       | $\geq 0,8 V_u$              | 1.000 mẫu                | 1.000 mẫu  | $0,878 V_u$                  |                               | 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%             | 250 cuộc | 250 cuộc | Phương pháp gọi nhân công | 92,4%             | Phù hợp |

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

  
  
**LÊ QUANG TRIỆU**