



TP.HCM ngày 05 tháng 7 năm 2017

Số: 124./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 2017

### 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: (08) 5 4449999- Fax : (08) 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: : (08) 5 4449999- Fax : (08) 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: **20** (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: 20/04/2017
  - 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, SST, IPT, CN Đà Nẵng (để biết);
- Lưu P.KTCN, P.HCQT.

#### 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/2017.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**

Quý: I năm 2017

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 124/PC-SPT-KTN... ngày 05 tháng 7 năm 2017 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</li> </ul>								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phòng	0,815 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,818 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,806 Pdmax	Phù hợp
✓ Tốc độ tải lên trung bình								
	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phòng	0,803 Pumax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		0,813 Pumax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		0,802 Pumax	Phù hợp
1.								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng</li> </ul>								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
	GIGA-HOME	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phòng	0,811 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,772 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 P_{dmax}$	$\geq 0,75 P_{dmax}$		1.000 mẫu		0,766 Pdmax	Phù hợp

✓ Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm

**Lưu lượng sử dụng trung bình**

- Hướng kết nối trong nước:

+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	9,94%	Phù hợp
+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				57,94%	Phù hợp

- Hướng kết nối quốc tế:

+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	3,28%	Phù hợp
+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%				56,78%	Phù hợp

3. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai

≤ 0,1%  
≤ 0,1%

Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT

CÁC GÓI CƯỚC XDSL ĐỀU TÍNH CƯỚC TRÒN GÓI

4. Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	100%	Phù hợp
----------------------------	---------	---------	---------------------------------------	--	----------------------------------	------	---------

**Thời gian thiết lập dịch vụ**

5. - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày)

≥ 90%  
≥ 90%

Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT

5

Phương pháp thống kê

100%

Phù hợp

- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)

Chưa triển khai cung cấp dịch vụ tại khu vực làng, xã, thị trấn tại địa bàn thành phố Đà Nẵng

Thời gian khác phục mất kết nối									
6.	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)	≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	293	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp	Chưa triển khai cung cấp dịch vụ tại khu vực làng, xã, thị trấn tại địa bàn thành phố Đà Nẵng
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	0		
7.	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ</b> (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Thống kê toàn bộ công văn hỏi âm khiếu nại của khách hàng trong Quý	Phương pháp thống kê	Không có khiếu nại nên không có hỏi âm khiếu nại		
8.	<b>Hỏi âm khiếu nại của khách hàng</b> (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT					
9.	<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>								
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT			24 giờ trong ngày	Phù hợp	
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm được tin hiệu công và nhận điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %		270 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng trong tháng 1/2017	81.48%	Phù hợp	

10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp
-----	-------------------------------------	-------	-------	---------------------------------------	---------	-------------------------------	------	---------

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÒNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**

Quý: I năm 2017

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 A.A.1.12-8T-VTON ngày 05 tháng 7 năm 2017 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo 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
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</li> </ul>								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
GIGA-HOME		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,978 P_{dmax}$	Phù hợp
GIGA-SOHO		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,819 P_{dmax}$	Phù hợp
GIGA-BIZ		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,940 P_{dmax}$	Phù hợp
GIGA-PLUS		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,804 P_{dmax}$	Phù hợp
SHIGH		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,813 P_{dmax}$	Phù hợp
SSUPER		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,814 P_{dmax}$	Phù hợp
SBUSINESS		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,835 P_{dmax}$	Phù hợp
SMEDIA		$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		1.000 mẫu		$0,817 P_{dmax}$	Phù hợp
✓ Tốc độ tải lên trung bình								
GIGA-HOME		$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0,835 P_{umax}$	Phù hợp
GIGA-SOHO		$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,983 P_{umax}$	Phù hợp
GIGA-BIZ		$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,961 P_{umax}$	Phù hợp
GIGA-PLUS		$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$		1.000 mẫu		$0,840 P_{umax}$	Phù hợp

SHIGH	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$	BT/TTT	1.000 mẫu	phòng	$0,984 P_{\text{umax}}$	Phù hợp	
SSUPER	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$		1.000 mẫu		$0,989 P_{\text{umax}}$		Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$		1.000 mẫu		$0,992 P_{\text{umax}}$		Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$	$\geq 0,8 P_{\text{umax}}$		1.000 mẫu		$0,817 P_{\text{umax}}$	Phù hợp	

• **Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng**

✓ Tốc độ tải xuống trung bình

GIGA-HOME	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BT/TTT	1.000 mẫu	phòng pháp mô phỏng	$0,980 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,878 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,833 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
GIGA-PLUS	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,813 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,767 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,991 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,815 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$	$\geq 0,75 P_{\text{dmax}}$		1.000 mẫu		$0,903 P_{\text{dmax}}$	Phù hợp

✓ Tốc độ tải lên trung bình: không thực hiện đo kiểm

**Lưu lượng sử dụng trung bình**

- Hướng kết nối trong nước:

+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BT/TTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	16,71%	Phù hợp
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				40,67%	Phù hợp

- Hướng kết nối quốc tế:

+ Hướng đi:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BT/TTT	Giám sát lưu lượng từ ngày 05/03 đến 12/03/2017	Phương pháp giám sát	4,49%	Phù hợp
+ Hướng về:	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$				48,3%	Phù hợp

2.



3.	<b>Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai</b>	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	13,187 GB	Phương pháp mô phỏng	0,077%	Phù hợp
4.	<b>Độ khả dụng của dịch vụ</b>	≥ 99,5%	≥ 99,5%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,97%	Phù hợp
<b>Thời gian thiết lập dịch vụ</b>								
5.	- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	191	Phương pháp thống kê	99,48%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90%	≥ 90%					
<b>Thời gian khắc phục mất kết nối</b>								
6.	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)	≥ 90%	≥ 90%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	5.323	Phương pháp thống kê	94,78%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	≥ 90%	≥ 90%					
7.	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ</b> (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Phương pháp thống kê	0	
8.	<b>Hỏi âm khiếu nại của khách hàng</b> (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Thống kê toàn bộ văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Phương pháp thống kê	Không có khiếu nại nên không có hỏi âm khiếu nại của khách hàng	

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng								
9.	- 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%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	1.570 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tình năng sẵn có của mạng từ ngày 01/01 đến 07/01/2017	99,3%	Phù hợp
10.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/ BTTTT	100 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	100%	Phù hợp

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LE QUANG TRIỆU**