



TP.HCM ngày 31 tháng 07 năm 2018

Số: 140/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 xDSL**

Quý II 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: **10** (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: 20/07/2018
 - 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 II/2018.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL
Quý II 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: 14.01/BC-SPT-KTCN ngày 31 tháng 07 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 							
	✓ 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	0,821 P_{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,856 P_{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,818 P_{dmax}	Phù hợp
	✓ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	GIGA-HOME	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,823 P_{umax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,846 P_{umax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,845 P_{umax}	Phù hợp
	<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d 							
GIGA-HOME	≥ 0,75 V_{dmax}	≥ 0,75 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0,854 P_{dmax}	Phù hợp	
GIGA-SOHO	≥ 0,75 V_{dmax}	≥ 0,75 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,819 P_{dmax}	Phù hợp	
GIGA-BIZ	≥ 0,75 V_{dmax}	≥ 0,75 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,847 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			
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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	450 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ 05/05 đến 11/05/2018		94.89%

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 xDSL
Quý: II 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 1401/BC-SPT-KTCN ngày 31 tháng 07 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	0,817 P_{dmax}	Phù hợp
	GIGA-SOHO	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 P_{dmax}	Phù hợp
	GIGA-BIZ	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,841 P_{dmax}	Phù hợp
	GIGA-PLUS	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,827 P_{dmax}	Phù hợp
	SHIGH	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,859 P_{dmax}	Phù hợp
	SSUPER	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,825 P_{dmax}	Phù hợp
	SBUSINESS	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,848 P_{dmax}	Phù hợp
	SMEDIA	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1.000 mẫu	1.000 mẫu		0,816 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	$0,835 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,826 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,847 P_{umax}$	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,871 P_{umax}$	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,832 P_{umax}$	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,853 P_{umax}$	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,841 P_{umax}$	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,819 P_{umax}$	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	$0,832 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,824 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,831 P_{dmax}$	Phù hợp
	GIGA-PLUS	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,825 P_{dmax}$	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,861 P_{dmax}$	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,818 P_{dmax}$	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.000 mẫu		$0,884 P_{dmax}$	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	22.45 GB	Phương pháp mô phỏng	0,076%	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	1.554 cuộc	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 01/06 đến 07/06/2018	93,24%	Phù hợp
--	-------	-------	----------	------------	--	--------	---------

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU