

**KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (*)**

Quý: 01 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

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							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	$\leq 50ms$	$\leq 50ms$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)				1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)				1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1200		0.90	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)				1200		0.89	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.90	Phù hợp



Gói cước Office Standard (40Mb)				1200	1.00	Phù hợp
Gói cước Family Vip (60Mb)				1200	0.95	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200	0.93	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1200	0.89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)				1200	0.87	Phù hợp
3. 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					
- 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$		250 cuộc	250 cuộc	Mô phỏng	100%
						Phù hợp

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet bằng rộng cố định mặt đất.
- Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$
- Tại cột "Tư đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là "không phù hợp".
- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

ThS. Nguyễn Xuân Phương

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (*)**

Quý: 01 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

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							
	Gói cước Family Economy (20Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)	$\leq 50ms$	$\leq 50ms$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pa							
	Gói cước Family Economy (20Mb)				1200		0.945	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)				1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1200		0.94	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.945	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (20Mb)				1200		0.945	Phù hợp



Gói cước Family Share (F3, 27Mb)			1200		0.95	Phù hợp
Gói cước Office Bronze (50Mb)			1200		0.94	Phù hợp
Gói cước Office Gold (80Mb)			1200		0.94	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)			1200		0.93	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)			1200		0.94	Phù hợp
3. 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					
- 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 nhân được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$		250 cuộc	250 cuộc	Mô phỏng	100%
						Phù hợp

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$
- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là "không phù hợp".
- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liên.



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

ThS. Nguyễn Văn Sơn

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (*)
 Quý: 01 năm 2023
 Tại địa bàn tính, thành phố: Đà Nẵng

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							
	Gói cước Family Economy (20Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)				1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	Gói cước Family Economy (20Mb)				1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)				1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)				1200		0.89	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)				1200		0.86	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	Gói cước Family Economy (20Mb)	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.91	Phù hợp



Gói cước Family Share2 (37Mb)				1200		0.92	Phù hợp
Gói cước Family Vip (60Mb)				1200		0.95	Phù hợp
Gói cước Office Gold (90Mb)				1200		0.92	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)				1200		0.90	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)				1200		0.89	Phù hợp
3. 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				Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
- 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	$\geq 80\%$		250 cuộc	250 cuộc		80%	

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cấp truyền hình.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$
- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là "không phù hợp".
- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.



CÔNG TY CỔ PHẦN THÔNG HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

ThS. Nguyễn Xuân Phấn