

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

Quy: 01 năm 2022

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) Gói cước Family Share (F3, 27Mb) Gói cước Office Bronze (50Mb) Gói cước Office Gold (80Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb) Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	$\leq 50ms$	$\leq 50ms$	1000 mẫu	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp																
									2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d Gói cước Family Economy (20Mb) Gói cước Family Share (F3, 27Mb) Gói cước Office Bronze (50Mb) Gói cước Office Gold (80Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb) Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.96 0.96 0.92 0.90 0.92 0.89	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp							
																		+ Tốc độ tải lên trung bình P _u Gói cước Family Economy (20Mb)	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.93	Phù hợp



KẾT QUẢ TỰ ĐO 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 2022
 Tại địa bàn tỉnh, 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			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							
									Gói cước Family Economy (20Mb)	≤ 50ms	≤ 50ms	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									Gói cước Family Share2 (37Mb)	≤ 50ms	≤ 50ms	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									Gói cước Family Vip (60Mb)	≤ 50ms	≤ 50ms	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									Gói cước Office Gold (90Mb)	≤ 50ms	≤ 50ms	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình			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							
									Gói cước Office Platinum (120Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
									Gói cước Family Economy (20Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
Gói cước Family Share2 (37Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp									
Gói cước Family Vip (60Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp									
Gói cước Office Gold (90Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp									
Gói cước Office Platinum (120Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp									
Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp									
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.96	Phù hợp							
	Gói cước Family Economy (20Mb)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.96	Phù hợp							



Gói cước Family Share2 (37Mb)									
Gói cước Family Vip (60Mb)									
Gói cước Office Gold (90Mb)									
Gói cước Office Platinum (120Mb)									
Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)									
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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	250 cuộc	250 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	80%	Phù hợp		

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 mới 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 VIỄN THÔNG HÀ NỘI

[Handwritten signature]

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

ThS. Nguyễn Xuân Phương

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỒNG CỎ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (*)**

Quý: 01 năm 2022
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) Gói cước Office Standard (40Mb) Gói cước Family Vip (60Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb) Gói cước Gigabiz 2 (200Mb) Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp			
									1200	100%	Phù hợp
									1200	100%	Phù hợp
									1200	100%	Phù hợp
									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) Gói cước Office Standard (40Mb) Gói cước Family Vip (60Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb) Gói cước Gigabiz 2 (200Mb) Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1000 mẫu	Mô phỏng	0,97	Phù hợp			
									1200	0,95	Phù hợp
									1200	0,91	Phù hợp
									1200	0,93	Phù hợp
									1200	0,93	Phù hợp
									1200	0,88	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,95	Phù hợp			



