

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỒNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (*)
 Quý: 04 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			34:2019/BTTTT	Gói cước Family Economy (20Mb)	1200	100%	Phù hợp	
					Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	1200	100%	Phù hợp	
					Gói cước Office Bronze (50Mb)	1200	100%	Phù hợp	
					Gói cước Office Gold (80Mb)	1200	100%	Phù hợp	
					Gói cước Office Platinum (120Mb)	1200	100%	Phù hợp	
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình			34:2019/BTTTT	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	1200	100%	Phù hợp	
					+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	Gói cước Family Economy (20Mb)	1200	0.93	Phù hợp
						Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	1200	0.94	Phù hợp
						Gói cước Office Bronze (50Mb)	1200	0.92	Phù hợp
						Gói cước Office Gold (80Mb)	1200	0.93	Phù hợp
						Gói cước Office Platinum (120Mb)	1200	0.90	Phù hợp
					+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	1200	0.85	Phù hợp
						Gói cước Family Economy (20Mb)	1200	0.94	Phù hợp



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

Quy: 04 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	Gói cước Family Economy (20Mb) 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)	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	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 Share2 (37Mb) Gói cước Family Vip (60Mb) Gói cước Office Gold (90Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb) Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp																																																		
																				+ Tốc độ tải lên trung bình P _u Gói cước Family Economy (20Mb)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.91	Phù hợp																																										
																												Gói cước Family Share2 (37Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	0.94	Phù hợp																																			
																																			Gói cước Family Vip (60Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	0.95	Phù hợp																												
																																										Gói cước Office Gold (90Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	0.90	Phù hợp																					
																																																	Gói cước Office Platinum (120Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	0.89	Phù hợp														
																																																								Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)	≥ 0,8V _D	≥ 0,8V _D	1.000 mẫu	1200	0.93	Phù hợp							
																																																															+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1200	0.86	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						
- 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%	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 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 ≥ hoặc ≤
- 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 VIÊN THÔNG HÀ NỘI



[Handwritten signature]

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Ths. Nguyễn Xuân Phương

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (*)
 Quy: 04 năm 2022
 Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

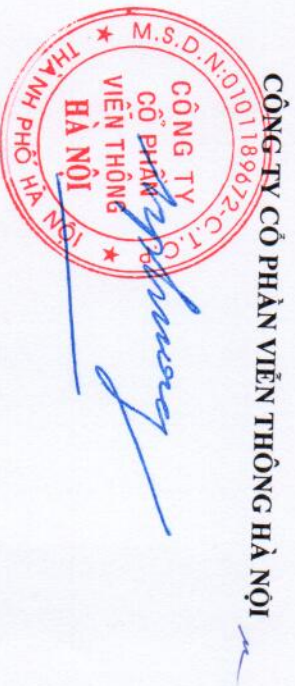
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá			
1.	Thời gian trễ trung bình	Gói cước Family Share (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 phòng	100%	Phù hợp			
									1200	100%	Phù hợp
									1200	100%	Phù hợp
									1200	100%	Phù hợp
									1200	100%	Phù hợp
									1200	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 phòng	0.95	Phù hợp			
									1200	0.93	Phù hợp
									1200	0.94	Phù hợp
									1200	0.93	Phù hợp
									1200	0.90	Phù hợp
									1200	0.89	Phù hợp
									1200	0.90	Phù hợp
									1200	0.89	Phù hợp
									1200	0.90	Phù hợp
									1200	0.89	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 phòng	0.90	Phù hợp			



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)									
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	≥ 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 ≥ hoặc ≤
- 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

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Ths. Nguyễn Xuân Phương