

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

Quý: 03 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)	≤ 50ms	6.5ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		7.4ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)		7.0ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)		6.5ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		7.0ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)		7.5ms		1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8V _d		1000 mẫu		Mô phỏng		
	Gói cước Family Economy (20Mb)		18.7 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		25.24 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)		46.60 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)		74.98 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		112.29 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)		280.68 Mbps		1200		0.94	Phù hợp



	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
	Gói cước Family Economy (20Mb)	18.8 Mbps			1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	25.35 Mbps			1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)	46.89 Mbps			1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)	75.24 Mbps	≥ 0,8V _u	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)	112.79 Mbps			1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	278.85 Mbps			1200		0.93	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	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 ≥ 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



GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG & CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Nguyễn Xuân Thành

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

Quý: 03 năm 2023

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)	≤ 50ms	6,5 ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)		6,4 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		6,0 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)		5,5 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		5,0 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		6,0 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)							
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8V _d		1.000 mẫu		Mô phỏng		
	Gói cước Family Economy (20Mb)		18,6 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)		34,1 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		54,9 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)		82,7 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		112,3 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		367,00 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u		1.000 mẫu		Mô phỏng		



Gói cước Family Economy (20Mb)		18,8Mbps		1200		0.94	Phù hợp
Gói cước Family Share2 (37Mb)		34,8 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
Gói cước Family Vip (60Mb)		55,5 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
Gói cước Office Gold (90Mb)		83,8 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)		113,6 Mbps		1200		0.95	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		381,9 Mbps		1200		0.95	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					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	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 \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



GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG & CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Nguyễn Xuân Lâm

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

Quý: 03 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)	≤ 50ms	9.06 ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)		9.46 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		9.08 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		8.08 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		8.71 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)		10.02 ms		1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8V _d		1000 mẫu		Mô phỏng		
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		24.00 Mbps		1200		0.89	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)		37.09 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		55.21 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		118.19 Mbps		1200		0.98	Phù hợp
	Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		164.60 Mbps		1200		0.82	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)	445.66 Mbps	1200	0.89	Phù hợp			
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u		1000 mẫu		Mô phỏng		
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		24.25Mbps		1200		0.89	Phù hợp



	Gói cước Office Standard (40Mb)		37.65 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		55.96 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		114.02 Mbps		1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		174.99 Mbps		1200		0.87	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)		460.01 Mbps		1200		0.92	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 - 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	24 giờ trong ngày ≥ 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 liệu.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG & CÔNG NGHỆ THÔNG TIN
Nguyễn Xuân Thịnh