

**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 2024

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 | 7.2ms | 1000 mẫu | 1200 | Mô phỏng | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Family Share (F3, 27Mb) | | 7.5ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Office Bronze (50Mb) | | 7.5ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Office Gold (80Mb) | | 6.8ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 7.3ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | | 6.6ms | | 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) | | 19.0 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Family Share (F3, 27Mb) | | 25.57 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Bronze (50Mb) | | 47.57 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Gold (80Mb) | | 75.38 Mbps | | 1200 | | 0.94 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 112.50 Mbps | | 1200 | | 0.94 | Phù hợp |



| | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------------------|-------------|----------|----------|----------|------|---------|
| | Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | | 280.98 Mbps | | 1200 | | 0.94 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình Pu | | | | | | | |
| | Gói cước Family Economy (20Mb) | | 19.0 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Family Share (F3, 27Mb) | | 25.73 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Bronze (50Mb) | | 47.60 Mbps | | 1200 | | 0.95 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Gold (80Mb) | $\geq 0,8V_u$ | 75.49 Mbps | 1000 mẫu | 1200 | Mô phỏng | 0.94 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 112.81 Mbps | | 1200 | | 0.94 | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | | 283.05 Mbps | | 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 - 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 $\geq 80\%$ | | 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 liệu.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



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

| | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------------|-------------|----------|----------|---------------|------------------------------|---------|
| | Gói cước Family Share2 (37Mb) | | 34.03 Mbps | | 1200 | | 0.92 | Phù hợp |
| | Gói cước Family Vip (60Mb) | | 55.75 Mbps | | 1200 | | 0.93 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Gold (90Mb) | | 82.27 Mbps | | 1200 | | 0.91 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 110.37 Mbps | | 1200 | | 0.92 | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 4 (400Mb) | | 372.11 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 - 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 | 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 \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 Thành



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (*)
Quý: 03 năm 2024
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 | 9.13 ms | 1000 mẫu | 1200 | Mô phỏng | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Office Standard (40Mb) | | 10.19 ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Family Vip (60Mb) | | 9.83 ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 9.03 ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước GigaBiz 2 (200Mb) | | 9.06 ms | | 1200 | | 100% | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | | 8.99 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) | | 25.92 Mbps | | 1200 | | 0.96 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Standard (40Mb) | | 37.43 Mbps | | 1200 | | 0.94 | Phù hợp |
| | Gói cước Family Vip (60Mb) | | 55.86 Mbps | | 1200 | | 0.93 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 107.25 Mbps | | 1200 | | 0.89 | Phù hợp |
| | Gói cước GigaBiz 2 (200Mb) | | 162.81 Mbps | | 1200 | | 0.81 | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | 463.36 Mbps | 1200 | 0.93 | Phù hợp | | | |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P _u | ≥ 0,8V _u | | 1000 mẫu | | Mô phỏng | | |
| | Gói cước Family Share (F3, 27Mb) | | 25.80Mbps 36.84 Mbps | | 1200 | | 0.96 | Phù hợp |



| | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------------|-------------|----------|----------|----------|------|---------|
| | Gói cước Office Standard (40Mb) | | 55.85 Mbps | | 1200 | | 0.92 | Phù hợp |
| | Gói cước Family Vip (60Mb) | | 107.80 Mbps | | 1200 | | 0.93 | Phù hợp |
| | Gói cước Office Platinum (120Mb) | | 161.00 Mbps | | 1200 | | 0.90 | Phù hợp |
| | Gói cước GigaBiz 2 (200Mb) | | 458.19 Mbps | | 1200 | | 0.81 | Phù hợp |
| | Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | | | | 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 Thành