| | |
|---|---|
| **CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 03/BC-VNTT-KT | |

*Bình Dương, ngày 25 tháng 07 năm 2024*

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ**
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**
**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON**
**Quý 2 năm 2024**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**
- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT).
- Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
- Điện thoại: (0274) 2220.222.

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**
- Tên đơn vị: Phòng Vận hành mạng - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT).
- Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
- Điện thoại: (0274) 2220.401.

**3. Kết quả tự kiểm tra**

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:
- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông: tại Công văn 207/CV-VNTT ngày 21/7/2023.
- Đã công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website http://www.vntt.com.vn. Ngày công bố: 10/8/2023.
- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại các điểm giao dịch:
  + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 1.
  + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 7.
  + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên địa bàn được kiểm tra.
  + Ngày hoàn thành 10/8/2023.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước: Không có thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:
- Báo cáo định kỳ: đã báo cáo tại Công văn 266/CV-VNTT, ngày báo cáo 12/07/2024.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
- Báo cáo khi có sự cố: Không có sự cố.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 6
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 1 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Dương.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Dương.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0.

**4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 1 bản.**

- Lưu: TTDVVT, VHM, HCNS.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

TOTRINHTGĐ24070304

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**
**Quý: 2 năm 2024**
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 03 ngày 25 tháng 07 năm 2024 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/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 | ≤ 50ms | ≤ 50ms | | | | | ` |
| 1.1 | Thời gian trễ trung bình v-Net 2 | ≤ 50ms | ≤ 50ms | 1000 | 1005 | Mô phỏng | 6 ms | Phù hợp |
| 1.2 | Thời gian trễ trung bình v-FTTH 1 | ≤ 50ms | ≤ 50ms | 1000 | 1005 | Mô phỏng | 4 ms | |
| 1.3 | Thời gian trễ trung bình v-FTTH 6 | ≤ 50ms | ≤ 50ms | 1000 | 1005 | Mô phỏng | 4 ms | |
| 2 | Tốc độ tải dữ liệu trung bình | | | | | | | |
| 2.1 | Gói v-Net 2 | | | | | | | |
| | - Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 1 | Phù hợp |
| | - Tốc độ tải lên trung bình $P_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 0.99 | |
| 2.2 | Gói v-FTTH 1 | | | | | | | |
| | - Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 1 | Phù hợp |
| | - Tốc độ tải lên trung bình $P_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 0.99 | |
| 2.3 | Gói v-FTTH 6 | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | ≥ 0,8 $V_d$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 1 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình $P_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | ≥ 0,8 $V_u$ | 1.000 mẫu | 1005 | Mô phỏng | 0.99 | |
| 3 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | | | | | | | Phù hợp |
| | - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | 250 cuộc | 251 cuộc | Thực hiện cuộc gọi nhân công tới tổng đài hỗ trợ khách hàng | 24 giờ trong ngày | |
| | - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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% | ≥ 80% | | | | 100% | |



TOTRINHTGĐ24070304