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: 04/BC-VNTT-KT	

Bình Dương, ngày 25 tháng 10 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 3 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, KCN MapleTree, 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 405/CV-VNTT, ngày báo cáo 09/10/2024.
- 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.

TOTRINHTGĐ24100329

- 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

TOTRINHTGĐ24100329

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: 3 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 04 ngày 25 tháng 10 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	5 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	250 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%	

TOTRINHTGĐ24100329