

**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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày 05 tháng 4 năm 2019 của
“Công ty Cổ phần HTC Viễn thông Quốc tế”)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Super saving (F1)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Home						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	120 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Play						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Silver						100%	Phù hợp



	Gói cước Office Gold						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Diamond						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5						100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	Gói cước Family Super saving (F1)				1.200		0,83	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,84	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Family Home				1.200		0,82	Phù hợp
	Gói cước Family Share2				1.200		0,81	Phù hợp
	Gói cước Office Standard	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,83	Phù hợp
	Gói cước Family Play				1.200		0,81	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze				1.200		0,84	Phù hợp
	Gói cước Family Vip				1.200		0,82	Phù hợp
	Gói cước Office Silver				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Office Gold				1.200		0,83	Phù hợp

Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1.200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,85	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,80	Phù hợp
Gói cước Family Home				1.200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Standard	$\geq 0,8V_{\text{umax}}$	$\geq 0,8V_{\text{umax}}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,81	Phù hợp
Gói cước Family Play				1.200		0,80	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1.200		0,80	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1.200		0,81	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,80	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1.200		0,87	Phù hợp

Gói cước Office Diamond				1.200		0,91	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,88	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,89	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1200		0,80	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Home				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Standard	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,81	Phù hợp
Gói cước Family Play				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1200		0,77	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1200		0,78	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1200		0,89	Phù hợp

	Gói cước Gigabiz 3				1200		46,28	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4				1200		33,67	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5				1200		30,77	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$		200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính theo dung lượng truy cập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				88,9%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bình Minh

**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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày 05 tháng 4 năm 2019 của
“Công ty Cổ phần HTC Viễn thông Quốc tế”)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Super saving (F1)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Home						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Play						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Silver						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold						100%	Phù hợp

	Gói cước Gigabiz 1						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Diamond						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5						100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	Gói cước Family Super saving (F1)				1.200		0,88	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,84	Phù hợp
	Gói cước Family Home				1.200		0,83	Phù hợp
	Gói cước Family Share2				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Office Standard	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,84	Phù hợp
	Gói cước Family Play				1.200		0,82	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Family Vip				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Office Silver				1.200		0,87	Phù hợp
	Gói cước Office Gold				1.200		0,87	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,85	Phù hợp

Gói cước Office Platinum				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,90	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,89	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,88	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Super saving (F1)				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Home				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Standard				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Play	$\geq 0,8V_{\text{umax}}$	$\geq 0,8V_{\text{umax}}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,82	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1.200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1.200		0,87	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1.200		0,88	Phù hợp

Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,88	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Home				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Standard	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,80	Phù hợp
Gói cước Family Play				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1200		0,8	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1200		0,8	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1200		0,87	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1200		0,87	Phù hợp

Gói cước Gigabiz 2				1200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1200		0,87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1200		0,84	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1200		0,84	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế				1200		43,52	Phù hợp
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		60,58	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1200		79,56	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1200		46,91	Phù hợp
Gói cước Family Home				1200		58,68	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1200		60,39	Phù hợp
Gói cước Office Standard				1200		75,43	Phù hợp
Gói cước Family Play	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1200	Mô phỏng	35,39	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1200		43,08	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1200		25,29	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1200		30,48	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1200		37,74	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1200		49,35	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1200		32,93	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1200		38,67	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1200		43,51	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1200			

	Gói cước Gigabiz 4				1200		34,39	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5				1200		28,97	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$		200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính theo dung lượng truy cập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				85,9%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bình Minh

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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày 05 tháng 4 năm 2019 của
 “Công ty Cổ phần HTC Viễn thông Quốc tế”)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Super saving (F1)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Home						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	120 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Family Play						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze						100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Silver						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold						100%	Phù hợp

	Gói cước Gigabiz 1						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum						100%	Phù hợp
	Gói cước Office Diamond						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4						100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5						100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	Gói cước Family Super saving (F1)				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,92	Phù hợp
	Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Family Home				1.200		0,83	Phù hợp
	Gói cước Family Share2				1.200		0,86	Phù hợp
	Gói cước Office Standard	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,84	Phù hợp
	Gói cước Family Play				1.200		0,82	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze				1.200		0,83	Phù hợp
	Gói cước Family Vip				1.200		0,84	Phù hợp
	Gói cước Office Silver				1.200		0,85	Phù hợp
	Gói cước Office Gold				1.200		0,84	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,85	Phù hợp

010
CỔ
CỔ
TÊN
QU
P

Gói cước Office Platinum				1.200		0,88	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1.200		0,85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,88	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,86	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1.200		0,90	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1.200		0,85	Phù hợp
Gói cước Family Home				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Standard				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Family Play	$\geq 0,8V_{u\max}$	$\geq 0,8V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0,81	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1.200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1.200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1.200		0,81	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1.200		0,82	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1.200		0,86	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1.200		0,82	Phù hợp

Gói cước Gigabiz 2				1.200		0,87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1.200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1.200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1.200		0,84	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		0,91	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1200		0,92	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1200		0,84	Phù hợp
Gói cước Family Home				1200		0,85	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Standard				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Family Play				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1200		0,84	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1200		0,83	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1200		0,82	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1200		0,81	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1200		0,88	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1200		0,86	Phù hợp

Gói cước Gigabiz 2				1200		0,86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1200		0,85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 4				1200		0,84	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5				1200		0,82	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế				1200		35,42	Phù hợp
Gói cước Family Super saving (F1)				1200		70,25	Phù hợp
Gói cước Family Economy (F2)				1200		83,54	Phù hợp
Gói cước Family Share (F3)				1200		46,89	Phù hợp
Gói cước Family Home				1200		60,00	Phù hợp
Gói cước Family Share2				1200		63,31	Phù hợp
Gói cước Office Standard				1200		75,05	Phù hợp
Gói cước Family Play	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1200	Mô phỏng	35,73	Phù hợp
Gói cước Office Bronze				1200		40,75	Phù hợp
Gói cước Family Vip				1200		24,78	Phù hợp
Gói cước Office Silver				1200		25,97	Phù hợp
Gói cước Office Gold				1200		37,58	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1				1200		52,8	Phù hợp
Gói cước Office Platinum				1200		31,5	Phù hợp
Gói cước Office Diamond				1200		47,93	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2				1200		38,37	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3				1200			

	Gói cước Gigabiz 4				1200		31,92	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5				1200		30,24	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$		200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính theo dung lượng truy cập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				88,1%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Chữ, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bình Minh