

**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: 3 năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

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 Gói cước Family Economy (F2, 20Mb) Gói cước Family Share2 (37Mb) Gói cước Office Bronze (50Mb) Gói cước Office Gold (80Mb) Gói cước Gigabiz 1 (100Mb) Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình P_d Gói cước Family Economy (F2, 20Mb) Gói cước Family Share2 (37Mb) Gói cước Office Bronze (50Mb) Gói cước Office Gold (80Mb)	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 1.200 1.200 1.200	Mô phỏng	0.92 0.84 0.82 0.84	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.87	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1.200		0.88	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Gói cước Family Economy (F2, 20Mb)				1200		0.89	Phù hợp
Gói cước Family Share2 (37Mb)				1.200		0.83	Phù hợp
Gói cước Office Bronze (50Mb)	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0.82	Phù hợp
Gói cước Office Gold (80Mb)				1.200		0.84	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.85	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1.200		0.87	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 Economy (F2, 20Mb)				1200		0.79	Phù hợp
Gói cước Family Share2 (37Mb)				1.200		0.79	Phù hợp
Gói cước Office Bronze (50Mb)	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1.200	Mô phỏng	0.78	Phù hợp
Gói cước Office Gold (80Mb)				1.200		0.78	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.77	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1.200		0.78	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Gói cước Family Economy (F2, 20Mb)	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1200	Mô phỏng	60.73	Phù hợp



	Gói cước Family Share2 (37Mb)				1.200		56.59	Phù hợp
	Gói cước Office Bronze (50Mb)				1.200		35.47	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)				1.200		28.89	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		37.68	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 3 (300Mb)				1.200		38.42	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	250 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	Gọi nhân công	95%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

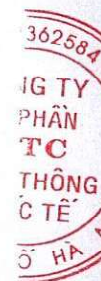
Nguyễn Bình Minh

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: 3 năm 2019
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

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 Gói cước Family Share (F3, 27Mb) Gói cước Family Home (30Mb) Gói cước Family Play (48Mb) Gói cước Office Silver (66Mb) Gói cước Gigabiz 1 (100Mb) Gói cước Office Platinum (120Mb)	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình P_d Gói cước Family Share (F3, 27Mb) Gói cước Family Home (30Mb) Gói cước Family Play (48Mb) Gói cước Office Silver (66Mb)	≥ 0,8V _{dmax}	≥ 0,8V _{dmax}	1.000 mẫu	1.200 1.200 1.200 1.200	Mô phỏng	0.87 0.88 0.89 0.88	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.90	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)				1.200		0.92	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		0.85	Phù hợp
Gói cước Family Home (30Mb)				1.200		0.85	Phù hợp
Gói cước Family Play (48Mb)	$\geq 0,8V_{u\max}$	$\geq 0,8V_{u\max}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0.86	Phù hợp
Gói cước Office Silver (66Mb)				1.200		0.86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.88	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)				1.200		0.90	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200		0.81	Phù hợp
Gói cước Family Home (30Mb)				1.200		0.80	Phù hợp
Gói cước Family Play (48Mb)	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$		1.200	Mô phỏng	0.83	Phù hợp
Gói cước Office Silver (66Mb)				1.200		0.84	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.83	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)				1.200		0.87	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế	$\geq 0,75 V_{d\max}$	$\geq 0,75 V_{d\max}$					
Gói cước Family Share (F3, 27Mb)				1200	Mô phỏng	78.58	Phù hợp



	Gói cước Family Home (30Mb)				1.200		46.54	Phù hợp
	Gói cước Family Play (48Mb)				1.200		76.25	Phù hợp
	Gói cước Office Silver (66Mb)				1.200		26.55	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		39.85	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)				1.200		48.59	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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	250 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại							
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	Gọi nhân công	95%	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: 3 năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

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 Gói cước Family Home (30Mb) Gói cước Family Play (48Mb) Gói cước Office Gold (80Mb) Gói cước Gigabiz 1 (100Mb) Gói cước Office Diamond (160Mb) Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình P_d Gói cước Family Home (30Mb) Gói cước Family Play (48Mb) Gói cước Office Gold (80Mb) Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 1.200 1.200 1.200	Mô phỏng	0.89 0.86 0.90 0.88	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Gói cước Office Diamond (160Mb)				1.200		0.90	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1.200		0.94	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
Gói cước Family Home (30Mb)				1200		0.86	Phù hợp
Gói cước Family Play (48Mb)				1.200		0.85	Phù hợp
Gói cước Office Gold (80Mb)	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200	Mô phỏng	0.86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.87	Phù hợp
Gói cước Office Diamond (160Mb)				1.200		0.86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				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 Home (30Mb)				1200		0.84	Phù hợp
Gói cước Family Play (48Mb)				1.200		0.83	Phù hợp
Gói cước Office Gold (80Mb)	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1.200	Mô phỏng	0.81	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		0.80	Phù hợp
Gói cước Office Diamond (160Mb)				1.200		0.86	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1.200		0.87	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Gói cước Family Home (30Mb)	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		1200	Mô phỏng	46.94	Phù hợp

	Gói cước Family Play (48Mb)				1.200		75.20	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (80Mb)				1.200		30.80	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 1 (100Mb)				1.200		37.81	Phù hợp
	Gói cước Office Diamond (160Mb)				1.200		32.70	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 2 (200Mb)				1.200		41.36	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	250 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	Gọi nhân công	95%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bình Minh