**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: 04 năm 2022**

**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 bìnhGói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Bronze (50Mb)Gói cước Office Gold (80Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | ≤ 50ms | 7.4ms7.0ms6.7ms6.7ms6.6ms7.0ms | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 100%100%100%100%100%100% | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp |
| 2. | Tốc độ tải dữ liệu trung bình  |  |  |  |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Bronze (50Mb)Gói cước Office Gold (80Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | ≥ 0,8Vd | 18.6 Mbps25.23 Mbps46.96 Mbps75.09 Mbps112.29 Mbps282.21 Mbps | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.930.940.940.950.930.94 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp Phù hợp |
|  + Tốc độ tải lên trung bình PuGói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Bronze (50Mb)Gói cước Office Gold (80Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 3 (300Mb) | ≥ 0,8Vu | 18.7 Mbps25.44 Mbps47.00 Mbps74.89 Mbps112.43 Mbps282.82 Mbps | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.940.940.900.940.930.94 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù 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 ≥ hoặc ≤.*

*- 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 HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**

**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: 04 năm 2022**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 bìnhGói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share2 (37Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Gold (90Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 4 (400Mb) | ≤ 50ms | 5,5 ms5,0 ms6,0 ms6,9 ms7,0 ms7,5 ms | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 100%100%100%100%100%100% | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp |
| 2. | Tốc độ tải dữ liệu trung bình  |  |  |  |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share2 (37Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Gold (90Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 4 (400Mb) | ≥ 0,8Vd | 17,83 Mbps33,27 Mbps54,39 Mbps81,63 Mbps108,51 Mbps364,54 Mbps | 1.000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.890.900.900.910.900.91 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp |
|  + Tốc độ tải lên trung bình PuGói cước Family Economy (20Mb)Gói cước Family Share2 (37Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Gold (90Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước Gigabiz 4 (400Mb) | ≥ 0,8Vu | 18,00Mbps34,03 Mbps55,75 Mbps82,17 Mbps110,37 Mbps372,11 Mbps | 1.000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.900.920.930.910.920.93 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù 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 ngày80% | 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 ≥ hoặc ≤.*

*- 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 HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**

**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: 04 năm 2022**

**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 bìnhGói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Standard (40Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | ≤ 50ms | 9.07 ms9.50 ms9.01 ms8.01 ms8.71 ms9.48 ms | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 100%100%100%100%100%100% | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp |
| 2. | Tốc độ tải dữ liệu trung bình  |  |  |  |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Standard (40Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | ≥ 0,8Vd | 24.62 Mbps36.09 Mbps55.31 Mbps109.17 Mbps169.12 Mbps446.37 Mbps | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.950.930.940.930.900.89 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợp |
|  + Tốc độ tải lên trung bình PuGói cước Family Share (F3, 27Mb)Gói cước Office Standard (40Mb)Gói cước Family Vip (60Mb)Gói cước Office Platinum (120Mb)Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)Gói cước Gigabiz 5 (500Mb) | ≥ 0,8Vu | 22.19 Mbps 38.22 Mbps55.00 Mbps113.28 Mbps178.93 Mbps432.85 Mbps | 1000 mẫu | 120012001200120012001200 | Mô phỏng | 0.901.000.950.930.890.87 | Phù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù hợpPhù 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 ≥ hoặc ≤.*

*- 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 HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**