

Số: 20/2024

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2024

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Dịch vụ: Truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON
Quý 4 năm 2023**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Phòng Quản lý chất lượng
- Địa chỉ: Tầng 6 Lotus Building, Số 2 Duy Tân, P. Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024 3573 9419

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Trung tâm Điều hành mạng
- Địa chỉ: Tầng 6 Lotus Building, Số 2 Duy Tân, P. Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024 3573 9419

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:
 - ☒ Đã gửi, ngày gửi: 15/08/2020
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://hitc.vn/>
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 10/08/2020, trên website: <http://hitc.vn/>
 - ☐ Chưa công bố.
- 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: ...
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: ...
 - ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/08/2020
 - ☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
 - ☐ Chưa thực hiện việc niêm yết.
- 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 sự thay đổi:



+ Nội dung thay đổi:...

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☐ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 15/01/2024

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

☒ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

☐ Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

☒ Không có sự cố.

☐ Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

☐ Chưa báo cáo.

+ ...

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: 9 tỉnh, thành phố.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 3 tỉnh, thành phố gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Tp. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Tp. Hà Nội.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 3 tỉnh, thành phố gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Tp. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Tp. Hà Nội.

- 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 tỉnh, thành phố.

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: 2 bản.

CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Phạm Thị Thúy Cơ



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: 04 năm 2023
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 bình 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)	≤ 50ms	5.7 ms 6.6 ms 7.8 ms 7.1 ms 7.3 ms 7.6 ms	1000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200	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 + Tốc độ tải xuống trung bình P _d Gói cước Family Economy (20Mb) Gói cước Family Share (F3, 27Mb) Gói cước Office Bronze (50Mb) Gói cước Office Gold (80Mb)	≥ 0,8V _d	18.7 Mbps 25.2 Mbps 47.80 Mbps 74.98 Mbps	1000 mẫu	1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.94 0.93 0.96 0.94	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

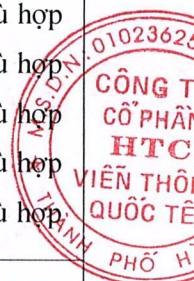


KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (*)

Quý: 04 năm 2023

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 bình							
	Gói cước Family Economy (20Mb)		5,6 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)		6,1 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	≤ 50ms	6,0 ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)		5,6 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		5,4 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		7,6 ms		1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	Gói cước Family Economy (20Mb)		18,69 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)		34,22 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	≥ 0,8V _d	56,21 Mbps	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.94	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)		83,72 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		110,47 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		368,12 Mbps		1200		0.92	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u		1.000 mẫu		Mô phỏng		



	Gói cước Family Economy (20Mb)		19.09 Mbps		1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Family Share2 (37Mb)		34,99 Mbps		1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)		57,60 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Gold (90Mb)		86,0 Mbps		1200		0.96	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		113,92 Mbps		1200		0.95	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 4 (400Mb)		376,13 Mbps		1200		0.94	Phù 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 ngày 80%	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 $\geq$ hoặc $\leq$.
- 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



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Phạm Thị Thúy Cơ

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (*)
Quý: 04 năm 2023
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 bình							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		9.11 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)		9.09 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	≤ 50ms	8.49 ms	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		9.0 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		8.79 ms		1200		100%	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)		9.5 ms		1200		100%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)		24.50 Mbps		1200		0.91	Phù hợp
	Gói cước Office Standard (40Mb)		36.21 Mbps		1200		0.91	Phù hợp
	Gói cước Family Vip (60Mb)	≥ 0,8V _d	55.69 Mbps	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.93	Phù hợp
	Gói cước Office Platinum (120Mb)		117.05 Mbps		1200		0.98	Phù hợp
	Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		180.32 Mbps		1200		0.9	Phù hợp
	Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)		480.17 Mbps		1200		0.96	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	Gói cước Family Share (F3, 27Mb)	≥ 0,8V _u	23.98 Mbps	1000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.89	Phù hợp



Gói cước Office Standard (40Mb)		37.65 Mbps		1200		0.94	Phù hợp
Gói cước Family Vip (60Mb)		54.57 Mbps		1200		0.91	Phù hợp
Gói cước Office Platinum (120Mb)		111.76 Mbps		1200		0.93	Phù hợp
Gói cước GigaBiz 2 (200Mb)		176.42 Mbps		1200		0.88	Phù hợp
Gói cước Gigabiz 5 (500Mb)		437.48 Mbps		1200		0.87	Phù hợp
3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày						
- 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	≥ 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 $\geq$ hoặc $\leq$.
- 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



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Phạm Thị Thuý Cơ