

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐÁT SỨ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH

Quý III - Năm 2019

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quý III/2019 của VNPT)

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nam Định

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	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu		100,00%	Phù hợp
1.1	FTTH 15M	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu		100,00%	Phù hợp
1.2	FTTH 16M	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu		100,00%	Phù hợp
1.3	FTTH 20M	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu	Phương pháp mô phỏng	100,00%	Phù hợp
1.4	FTTH 30M	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu		100,00%	Phù hợp
1.5	FTTH 40M	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	1200 mẫu		99,92%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
2.1	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
2.1.1	FTTH 15M			1000 mẫu	1200 mẫu		2.159	Phù hợp
2.1.2	FTTH 16M			1000 mẫu	1200 mẫu		4,32	Phù hợp
2.1.3	FTTH 20M	Pd ≥ 0,8 Vdmax Pu ≥ 0,8 Vumax		1000 mẫu	1200 mẫu		2,02	Phù hợp
2.1.4	FTTH 30M	Pd ≥ 0,8 Vdmax Pu ≥ 0,8 Vumax		1000 mẫu	1200 mẫu		2,087	Phù hợp
2.1.5	FTTH 40M			1000 mẫu	1200 mẫu		2,02	Phù hợp
2.2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:			1000 mẫu	1200 mẫu	Phương pháp mô phỏng	2,02	Phù hợp
2.2.1	FTTH 15M			1000 mẫu	1200 mẫu		3,24	Phù hợp
2.2.2	FTTH 16M			1000 mẫu	1200 mẫu		3,04	Phù hợp
2.2.3	FTTH 20M			1000 mẫu	1200 mẫu		3,04	Phù hợp
2.2.4	FTTH 30M			1000 mẫu	1200 mẫu		3,06	Phù hợp

2.2.5	FTTH 40M	1 000 mẫu	1 200 mẫu	3,24	Phù hợp
3	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
3.1	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Khách hàng gọi điện đến HTKH vào các giờ khác nhau trong ngày	Thống kê 03 tháng
3.2	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	24 giờ trong ngày



PHÓ GIÁM ĐỐC
BANK KHO THÁC MẠNG
M.S.C.N: 010688888888888888
CHI NHÁNH
TỔNG CÔNG TY
ĐA TẦNG MẠNG
HÀ NỘI
MÃ KHU
TÙ LIÊM - TP HÀ NỘI

Nguyễn Huy Tú