

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL

Quý II - Năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thanh Hóa

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

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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$					
1.1	MV 2.5 M	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	1200 mẫu		100%	Phù hợp
1.2	MV 4.5 M	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	1200 mẫu		100%	Phù hợp
1.3	MV 7 M	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	1200 mẫu		100%	Phù hợp
1.4	MV 8 M	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	1200 mẫu		99,91%	Phù hợp
1.5	MV 12M	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	1200 mẫu		100%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
2.1	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
2.1.1	MV 2.5 M	Pd $\geq 0,8$ Vdmax Pu $\geq 0,8$ Vumax	Pd $\geq 0,8$ Vdmax Pu $\geq 0,8$ Vumax	1000 mẫu	1200 mẫu		1,58	Phù hợp
							1,36	
2.1.2	MV 4.5 M			1000 mẫu	1200 mẫu		1,01	Phù hợp
							1,38	
2.1.3	MV 7 M			1000 mẫu	1200 mẫu		1,01	Phù hợp
							1,1	
2.1.4	MV 8 M			1000 mẫu	1200 mẫu		1,01	Phù hợp
							1,1	
2.1.5	MV 12M			1000 mẫu	1200 mẫu		0,91	Phù hợp
							1,1	
2.2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:							
2.2.1	MV 2.5 M			1000 mẫu	1200 mẫu		2,75	Phù hợp

Phương pháp
mô phỏng

2.2.2	MV 4.5 M	Pd ≥ 0,75 Vdmax	Pd ≥ 0,75 Vdmax	1000 mẫu	1200 mẫu	1,25	Phù hợp	
2.2.3	MV 7 M			1000 mẫu	1200 mẫu	1,37	Phù hợp	
2.2.4	MV 8 M			1000 mẫu	1200 mẫu	1,32	Phù hợp	
2.2.5	MV 12M			1000 mẫu	1200 mẫu	1,36	Phù hợp	
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai: (Chỉ áp dụng cho hình thức tính cước dung lượng truy nhập)							
3,1	MV 2.5 M	≤ 0,1%	≤ 0,1%		>1Gb	0,0575	Phù hợp	
3,2	MV 4.5 M	≤ 0,1%	≤ 0,1%		>1Gb	0,0105	Phù hợp	
3,3	MV 7 M	≤ 0,1%	≤ 0,1%		>1Gb	0,0165	Phù hợp	
3,4	MV 8 M	≤ 0,1%	≤ 0,1%		>1Gb	0,0401	Phù hợp	
3,5	MV 12M	≤ 0,1%	≤ 0,1%		>1Gb	0,0269	Phù hợp	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
4.1	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 HTKHH vào các giờ khác nhau trong ngày	24 giờ trong ngày	Thống kê 03 tháng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
4.2	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	52930	Thống kê 03 tháng	99,97%	Phù hợp

PHÓ GIÁM ĐỐC
BANK KHA THẮC MẠNG
 BAN KHAI THÁC MẠNG
 CHỈ NHÃNH
 TỔNG CÔNG TY
 HẠ TẦNG MẠNG
 VIỆT NAM
 M.S.C.N: 012012
 Q. NAM TỨ LIÊM - TP. HÀ NỘI

Nguyễn Huy Tú