

Số: 061/2018

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2018

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng
công nghệ FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quý III năm 2018**

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

- Tên đơn vị: Ban Quản lý chất lượng
- Địa chỉ: Tầng 11, tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 04.71090108

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

- Tên đơn vị: Ban Quản lý chất lượng
- Địa chỉ: Tầng 11, tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 04.71090108

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: 20/4/2016
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.cmctelecom.vn>
 - Đã công bố. Ngày công bố: 5/5/2016, trên website: <http://www.cmctelecom.vn>
- 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: 4
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 4
- Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
Ngày hoàn thành 5/5/2016
- 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.



3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/10 /2018
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
- Báo cáo khi có sự cố:
 - Không có báo cáo sự cố đột xuất

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: 4
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 4 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Hải Phòng, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 4 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Hải Phòng, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng.
- 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

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: 04 bản.

**CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL/TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



Đào Văn Anh

**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: III năm 2018**

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 068 ngày 20 tháng 10 năm 2018 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

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	112 mẫu	Phương pháp mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0.81 V_{dmax}	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.82 V_{dmax}	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	≥ 0,75 V_{dmax}	≥ 0,75 V_{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.78 V_{dmax}	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)	≤ 0,1%	-	200 mẫu	-	-	-	-

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 gọi	250 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	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	≥ 80 %	≥ 80 %	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 90 ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	88%	Phù hợp

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL/TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Đào Văn Anh

**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: III năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 067 ngày 20 tháng 10 năm 2018 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	115 mẫu	Phương pháp mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$\geq 0,8 V_{dmax}$	1000 mẫu	1000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	$0.83 V_{dmax}$	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	1000 mẫu	1000 mẫu		$0.80 V_{dmax}$	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1000 mẫu	1000 mẫu		$0.75 V_{dmax}$	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	-	-	-	-

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 gọi	250 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	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	≥ 80 %	≥ 80 %	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 90 ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	95%	Phù hợp

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL/TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Đào Văn Anh

**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: III năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số ~~068~~ ngày 20 tháng 10 năm 2018 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

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	112 mẫu	Phương pháp mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0.80 V _{dmax}	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.81 V _{dmax}	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P _d	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.75 V _{dmax}	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)	≤ 0,1%	-	200 mẫu	-	-	-	-

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 gọi	250 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	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	≥ 80 %	≥ 80 %	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 90 ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	89%	Phù hợp

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL/TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Đào Văn Anh

**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: III năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số ~~067~~ ngày ~~20~~ tháng ~~10~~ năm 2018 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

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	112 mẫu	Phương pháp mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Phương pháp mô phỏng	0.82 V _{dmax}	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.81 V _{dmax}	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P _d	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu		0.75 V _{dmax}	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)	≤ 0,1%	-	200 mẫu	-	-	-	-

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 gọi	250 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	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	≥ 80 %	≥ 80 %	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu toàn bộ cuộc gọi trong 90 ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát	88%	Phù hợp

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL/TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Đào Văn Anh