

Số:

TP.HCM, ngày 18 tháng 4 năm 2022

**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 1 - năm 2022**

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

- Tên đơn vị: CÔNG TY TNHH MTV TM DV CUỘC SỐNG MỚI (NEWLIFE)
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, số 2 đường Bertrand Russell, Phường Tân Phú, Q.7, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 54 111 222 – 1800 7268

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

- Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật
- Địa chỉ: 009, Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, P. Tân Phong, Q.7, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 54 100001
- E-mail: info@cuocsongmoi.vn

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 tháng 5 năm 2020:
 - Đã gửi, ngày gửi: 21/05/2020
 - Chưa gửi.
- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông tháng 8 năm 2020:
 - Đã gửi, ngày gửi: 11/08/2020 và 24/08/2020
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website .
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/5/2020, trên website: <http://www.newlifetel.com>
 - 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: 1
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 1
- Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 20/5/2020.



- Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0
- 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 /4/ 2022
- 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 sự cố.

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: 1.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 1 (TP.HCM).
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1 (TP.HCM).
- 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 theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông: 1 bản.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.KT, P.HC.

TU. TỔNG GIÁM ĐỐC
PH. TỔNG GIÁM ĐỐC



Hồ Kim Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
 QUÝ 1- NĂM 2022
 Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP.HCM

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT T	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							Phù hợp
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fiber Happy 100 Mbps (SPT)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,9%	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Super 150x 150 Mbps (FPT)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,9%	
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net6+ 160Mbps (Viettel)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	98,9%	
1.4	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Eco60+ 100Mbps (VNPT)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,9%	
1.5	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast T8 70Mbps (SCTV)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,9%	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
2.1	Gói: Fiber Happy 100 Mbps (SPT)							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.172 V_{dmax}$	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.208 V_{umax}$	
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.194 mẫu	Mô phỏng	$1.165 V_{dmax}$	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.194 mẫu	Mô phỏng	$1.201 V_{umax}$	
2.2	Gói Super 150x 150 Mbps (FPT)							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.172 V_{dmax}$	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.184 V_{umax}$	
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.170 V_{dmax}$	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	1.000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	$1.187 V_{umax}$	



Handwritten signature

2.3	Gói: Net6+ 160Mbps (Viettel)								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.128V_{dmax}$	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.148V_{umax}$		
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$0.943V_{dmax}$		
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$0.956V_{dmax}$			
2.4	Gói: Eco60+ 100Mbps (VNPT)								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.097V_{dmax}$	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.112V_{umax}$		
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.103V_{dmax}$		
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.114V_{umax}$			
2.5	Gói: Fast T8 70Mbps (SCTV)								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$	$\geq 0,8V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.174V_{dmax}$	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8V_{umax}$	$\geq 0,8V_{umax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.280V_{umax}$		
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.173V_{dmax}$		
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,75V_{dmax}$	$\geq 0,75V_{dmax}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	$1.279V_{umax}$			
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		Tất cả gói FTTH đều thu cước theo hình thức trọn gói		Phù hợp
	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	300 cuộc	Thực hiện gọi nhân công đến số điện thoại Hỗ trợ khách hàng		



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%					91%
--	-------	-------	--	--	--	--	-----

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước được tính theo hình thức trọn gói



HỒ KIM TRÍ

