ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

Số: 2308/VTVcab

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2022

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

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy cập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ modem cáp truyền hình

Quý III năm 2022

1. **Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông**
   - Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM.
   - Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.
   - Điện thoại: 024. 37714929 Fax: 024. 38317364
   - E-mail: info@vtvcab.vn.
2. **Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông**
   - Tên đơn vị: TRUNG TÂM HẠ TẦNG VIỄN THÔNG - VTVCAB.
   - Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.
   - Điện thoại: 024.36893689 Số máy lẻ: 2127
   - E-mail: vienthong@vtvcab.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:

  ☒Đã gửi, ngày gửi: 23/7/2021.

  ☐Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.dichvu.vtvcab.vn

  ☒Đã công bố. Ngày công bố: 23/7/2021.

  ☐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 đã kiểm tra: **03**
  - Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **02** (Bà Rịa Vũng Tàu), **01** (Đồng Nai), **04** (Thành phố Hồ Chí Minh)

  ☒Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành :23/07/2021

  ☐Chưa hoàn thành việc niêm yết:

- Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: **07**
- 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: Áp dụng "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/VTVcab" được công bố ngày 21/07/2021, thay thế cho "Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 03/VTVCab" được công bố ngày 21/05/2020.

+ Thực hiện công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 21/07/2021.

☐Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 27/10/2022

☐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.

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: 03 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: **Bà Rịa Vũng tàu, Đồng Nai, Hồ chí Minh** .
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: **Bà Rịa Vũng tàu, Đồng Nai, Hồ chí Minh.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng dịch vụ 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: 03 bản**

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

TỔNG GIÁM ĐỐC

Bùi Huy Năm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
Quý III : Năm 2022

Tại địa bàn: Thành phố Vũng Tàu – Tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu

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 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**	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	16 ms	Phù hợp
2	**Tốc độ tải dữ liệu trung bình**							
-	***Tốc độ tải xuống trung bình P_d***							
	Home 25	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.93 Vd	Phù hợp
	Home 30	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vd	Phù hợp
	Home 35	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vd	Phù hợp
-	***Tốc độ tải lên trung bình P_u***							
	Home 25	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.93 Vu	Phù hợp
	Home 30	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vu	Phù hợp
	Home 35	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vu	Phù hợp
3	**Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng**							

	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - 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.	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc	250 cuộc		24 giờ trong ngày 86%	Phù hợp Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
Quý III : Năm 2022

Tại địa bàn: Thành phố Biên Hòa – tỉnh Đồng Nai

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 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**	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	17 ms	Phù hợp
2	**Tốc độ tải dữ liệu trung bình**							
-	***Tốc độ tải xuống trung bình P_d***							
	Home 15	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.91 Vd	Phù hợp
	Home 20	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vd	Phù hợp
	Home 25	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vd	Phù hợp
	Home 30	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vd	Phù hợp
-	***Tốc độ tải lên trung bình P_u***							
	Home 15	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.91 Vu	Phù hợp
	Home 20	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vu	Phù hợp
	Home 25	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vu	Phù hợp
	Home 30	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vu	Phù hợp
3	**Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng**							

	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - 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.	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc	250 cuộc		24 giờ trong ngày 86%	Phù hợp Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

TỔNG GIÁM ĐỐC

Bùi Huy Năm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
Quý III : Năm 2022

Tại địa bàn: 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 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**	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	17 ms	Phù hợp
2	**Tốc độ tải dữ liệu trung bình**							
-	***Tốc độ tải xuống trung bình P_d***							
	Home 15	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.91 Vd	Phù hợp
	Home 20	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vd	Phù hợp
	Home 25	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vd	Phù hợp
	Home 30	$P_d \geq 0,8\ V_d$	$P_d \geq 0,8\ V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vd	Phù hợp
-	***Tốc độ tải lên trung bình P_u***							
	Home 15	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	0.91 Vu	Phù hợp
	Home 20	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.91 Vu	Phù hợp
	Home 25	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vu	Phù hợp
	Home 30	$P_u \geq 0,8\ V_u$	$P_u \geq 0,8\ V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu		0.92 Vu	Phù hợp
3	**Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng**							

	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - 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.	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc	250 cuộc		24 giờ trong ngày 86%	Phù hợp Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0105920205 TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM Q. BA ĐÌNH - T.P HÀ NỘI

TỔNG GIÁM ĐỐC

Bùi Huy Năm