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

Số: 1675/VTVcab

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

*Hà Nội, ngày 23 tháng 10 năm 2023*

# 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 FTTH/xPON (dịch vụ truy cập Internet cáp quang)**

**Quý III năm 2023**

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 VẬN HÀNH HẠ TẦNG.
   - 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), **01** (Phú Thọ).

  ☒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: **7**
- 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: 24/01/2023.

☐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: **31**
- 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, Phú Thọ.**
- 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, Phú Thọ**.
- 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

**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 FTTH/xPON**
**Quý III : Năm 2023**
**Tại địa bàn: Thành phố Bà Rịa**

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 34: 2022/BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2022/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 Pd*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.90 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | VTVnet VIP 200+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| - | ***Tốc độ tải lên trung bình $P_u$*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.90 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 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.<br>- 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<br><br>≥ 80% | | 250 cuộc | 255 cuộc | Gọi nhân công | 24 giờ trong ngày<br><br>87% | Phù hợp<br><br>Phù hợp |

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

M.S.D.N: 0105926285 - C.T.C.P - TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM - Q. BA ĐÌNH - T.P HÀ NỘI

**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 FTTH/xPON**
**Quý III : Năm 2023**
**Tại địa bàn: Thành phố Long Khánh - tỉnh Đồng Nai**

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 34: 2022/BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2022/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 | 20 ms | Phù hợp |
| 2 | **Tốc độ tải dữ liệu trung bình** | | | | | | | |
| - | ***Tốc độ tải xuống trung bình Pd*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.94 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | VTVnet VIP 200+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| - | ***Tốc độ tải lên trung bình $P_u$*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.93 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.94 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 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.<br>- 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<br><br>≥ 80% | | 250 cuộc | 255 cuộc | Gọi nhân công | 24 giờ trong ngày<br><br>89% | Phù hợp<br><br>Phù hợp |

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

M.S.D.N: 0105926285 - C.T.C.P
TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM
Q. BA ĐÌNH - T.P HÀ NỘI

**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 FTTH/xPON**
**Quý III : Năm 2023**
**Tại địa bàn: Thành phố Việt Trì - tỉnh Phú Thọ**

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 34: 2022/BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2022/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 | 21 ms | Phù hợp |
| **2** | **Tốc độ tải dữ liệu trung bình** | | | | | | | |
| - | ***Tốc độ tải xuống trung bình Pd*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.90 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.90 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | VTVnet VIP 200+ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vd | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | $P_d \geq 0,8\ V_d$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vd | Phù hợp |
| - | ***Tốc độ tải lên trung bình $P_u$*** | | | | | | | |
| | VTVnet s30 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | Đo bằng phương pháp mô phỏng | 0.90 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s140 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet s200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.90 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 80 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 100 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.92 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet BUSINESS 120+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.88 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet OFFICE 180+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.89 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 200+ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 1000 mẫu | 1000 mẫu | | 0.91 Vu | Phù hợp |
| | VTVnet VIP 250 | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | $P_u \geq 0,8\ V_u$ | 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.<br>- 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<br><br>≥ 80% | | 250 cuộc | 255 cuộc | Gọi nhân công | 24 giờ trong ngày<br><br>86% | Phù hợp<br><br>Phù hợp |

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Bùi Huy Năm**