

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 CẤP QUANG)

Quý IV năm 2024

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 04/2024/VNNET ngày 16 tháng 12 năm 2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Vnnet)

STT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức Doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu đo thiếu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương thức xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	25 ms	Phù hợp
2.	+ Tốc độ tải dữ liệu trung bình Pd + Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_d$ $\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_d$ $\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu 1000 mẫu	1000 mẫu 1000 mẫu	Mô phỏng Mô phỏng	0.83 0.8	Phù hợp 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 trợ giúp 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 60s	24giờ trong ngày $\geq 80\%$	24giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	250 cuộc	Gọi nhân công	24giờ trong ngày 100%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của
doanh nghiệp



GIÁM ĐỐC
Đoàn Văn Tiến