

Số: 375A/CV-ACT

TP.HCM, ngày 07 tháng 9 năm 2023

**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
Quý 3 - Năm 2023**

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

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ACT (ACT)
- Địa chỉ: số 2R-2R1 Bình Giã, phường 13, quận Tân Bình, TP.Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (028) 6292 4609

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

- Tên đơn vị: Trung tâm Viễn thông ACT – Khu vực Phú Mỹ Hưng
- Địa chỉ: 009, Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, P. Tân Phong, Quận 7, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 3788 5555
- E-mail: info@vienthongact.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: 26/4/2021
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website <https://pmh.vienthongact.vn>
 - Đã công bố. Ngày công bố: 07/08/2023, trên website: <https://pmh.vienthongact.vn>
 - 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: 01
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 01
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 07/8/2023.
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
 - 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 Quy chuẩn QCVN

34:2022/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 07/08/2023

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 07/08/2023

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.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

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: 01

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: 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: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: 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 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

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: 01 bản.



TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN 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 3 – NĂM 2023**

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP.HCM

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 375A/CV-ACT ngày 07 tháng 9 năm 2023 của Công ty Cổ phần Viễn thông ACT)

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 tại 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	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	28ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	Fast30+ 120Mbps (VIETTEL)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.962	Phù hợp
	Super 100x 100Mbps (FPT)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.112	Phù hợp
	Fiber Happy 100Mbps (SPT)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.931	Phù hợp
	Home Net 3 200Mbps (VNPT)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.017	Phù hợp
	Fast 6 50->100 Mbps (SCTV)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.967	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	Fast30+ 120Mbps (VIETTEL)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.992	Phù hợp
	Super 100x 100Mbps (FPT)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.153	Phù hợp
	Fiber Happy 100Mbps (SPT)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.911	Phù hợp
Home Net 3 200Mbps (VNPT)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.005	Phù hợp	
Fast 6 50->100 Mbps (SCTV)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.934	Phù hợp	
3.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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	24 giờ trong ngày	Phù hợp
- 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 từ hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	95%			Phù hợp		



TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH