

Phụ lục IV
MẪU BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 03 năm 2013
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

ĐÀI PT-TH VĨNH LONG
CÔNG TY TRUYỀN HÌNH
PHƯƠNG NAM

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

Vĩnh Long, ngày 18 tháng 10 năm 2023

Số: 115 /PNC
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ
FTTH/xPON
Quý 3 năm 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:
Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: Công ty TNHH Truyền hình Phương Nam.
Địa chỉ: số 50, đường Phạm Thái Bường, Phường 4, TP Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long.
Điện thoại: 02703.853595
Fax: 02703.853596
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật Truyền hình Cấp
Địa chỉ: số 50, đường Phạm Thái Bường, Phường 4, TP Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long.
Điện thoại: 02703.853595
Fax: 02703.853596
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 01 tỉnh (Vĩnh Long)
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 165

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



PHỤ LỤC XI

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

(Ban hành kèm theo Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xPON**

Quý: 3 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh Vĩnh Long

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày... tháng... năm ... của Công ty Truyền hình Phương Nam)

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 tại 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	≤ 50ms	≤ 50ms	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	26.93ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	PNG6 (60Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.88	Phù hợp
	PNG10 (100Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.93	Phù hợp
	PNG15 (150Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	PNG25 (250Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.93	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	PNG6 (60Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.87	Phù hợp
	PNG10 (100Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp

	PNG15 (150Mbps)	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.95	Phù hợp
	PNG25 (250Mbps)	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.93	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		Mô phỏng	24h/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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$			Mô phỏng	95%	Phù hợp

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là "không phù hợp".
- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



PHỤ LỤC VII

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

(Ban hành kèm theo Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: ... năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông sốngày..... tháng..... năm ... của Công ty Truyền hình Phương Nam)

Số TT	Tên chi tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Nội thành, thị xã		
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương									



1	Tỉnh Vĩnh Long	99,8%	99,8%		100%			≤ 0,21	100%	24 h trong ngày	90%
	Trên toàn mạng	99,8%	99,8%		100%			≤ 0,21	100%	24 h trong ngày	90%
TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình									
		Hướng đi					Hướng về				
1	Hướng kết nối quốc tế										
	APG	53,50%					30,75%				
	AAE1	60,33%					36,48%				
	CSC	53,71%					37,77%				
	IA	53,50%					32,05%				
2	Hướng kết nối qua ISP khác (trong nước)										
	FPT	50,83%					42,36%				
	VNIX	55,00%					35,50%				
	VNG	57,00%					33,00%				
	VTN	55,63%					40,31%				
	VIETTEL	55,00%					34,00%				

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình,

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤

- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.
- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng hướng kết nối phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Hướng kết nối được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT.
- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



Đỗ Đức Dũng

