

Số: 05/2025/NN-BC

Hà Nội, ngày 08 tháng 01 năm 2025

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quý IV năm 2024

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

- Tên đơn vị: Công ty CP NetNam
- Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà HITC, số 239 đường Xuân Thủy, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
- Điện thoại: 19001586

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

- Tên đơn vị: Công ty CP NetNam
- Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà HITC, số 239 đường Xuân Thủy, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
- Điện thoại: 19001586

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 26/01/2024
 - ☐ Chưa gửi:
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website netnam.com
 - ☒ Đã công bố: ngày công bố 28/08/2023
 - ☐ Chưa công bố:
- Niêm yết bản công bố:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: 02
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 02
 - ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
- 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 trước:
 - ☒ Không
 - ☐ Có sự thay đổi:

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - ☒ Đã báo cáo: 08/10/2024
 - ☐ 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
 - ☐ Cósự cố
 - + Tạingày...../...../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: 02
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 02, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, 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: 02, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, 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 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: 02 bản

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu VP

CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Hương

Ký bởi: CÔNG TY CỔ PHẦN
NETNAM
Thời gian ký: 08/01/2025 10:26:57
Đơn vị CA: CMC Certification Authority
Hạn CKS: 30/8/2024 - 24/4/2025

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 (*)

(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 FTTH/xPON (*)

Quý IV năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

((Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 05 /2025/NN-BC ngày 08 tháng 01 năm 2025 của Công ty CP NETNAM))

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	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	15ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	FX01 - 60Mbps	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.99	Phù hợp
	FX02 - 70Mbps						0.99	Phù hợp
	FX03 - 80Mbps						0.98	Phù hợp
	FX04 - 90Mbps						0.98	Phù hợp
	S1 - 150Mbps						0.98	Phù hợp
	S2 - 200Mbps						0.97	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	FX01 - 60Mbps	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.99	Phù hợp

	FX02 - 70Mbps						0.99	Phù hợp
	FX03 - 80Mbps						0.99	Phù hợp
	FX04 - 90Mbps						0.99	Phù hợp
	S1 - 150Mbps						0.98	Phù hợp
	S2 - 200Mbps						0.98	Phù hợp
	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 gọi	250 cuộc gọi	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày	Phù hợp
3.	- 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	≥ 80%	≥ 80%	Lấy mẫu tối thiểu 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu tối thiểu 7 ngày liên tiếp	Giám sát	97%	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 34:2022/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.

CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Phương

Ký bởi: CÔNG TY CỔ PHẦN
NETNAM
Thời gian ký: 08/01/2025 10:26:58
Đơn vị CA: CMC Certification Authority
Hạn CKS: 30/8/2024 - 24/4/2025

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 (*)

(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 FTTH/xPON (*)

Quý IV năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP. Hồ Chí Minh

((Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 05 /2025/NN-BC ngày 08 tháng 01 năm 2025 của Công ty CP NETNAM))

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	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	18ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	FX01 - 60Mbps	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.99	Phù hợp
	FX02 - 70Mbps						0.98	Phù hợp
	FX03 - 80Mbps						0.98	Phù hợp
	FX04 - 90Mbps						0.98	Phù hợp
	S1 - 150Mbps						0.98	Phù hợp
	S2 - 200Mbps						0.97	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	FX01 - 60Mbps	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô phỏng	0.99	Phù hợp

	FX02 - 70Mbps						0.99	Phù hợp
	FX03 - 80Mbps						0.99	Phù hợp
	FX04 - 90Mbps						0.99	Phù hợp
	S1 - 150Mbps						0.98	Phù hợp
	S2 - 200Mbps						0.98	Phù hợp
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
3.	- 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 gọi	250 cuộc gọi	Gọi nhân công	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	Lấy mẫu tối thiểu 7 ngày liên tiếp	Lấy mẫu tối thiểu 7 ngày liên tiếp	Giám sát	98%	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 34:2022/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.

CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM



Ký bởi: CÔNG TY CỔ PHẦN
NETNAM
Thời gian ký: 08/01/2025 10:26:57
Đơn vị CA: CMC Certification Authority
Hạn CKS: 30/8/2024 - 24/4/2025

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Thị Thu Phương