

Số: 37 / CV-QI / 2024

Tp.HCM., ngày 22 tháng 07 năm 2024

**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 II năm 2024

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

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Công nghệ QI
- Địa chỉ: Lô U14B - 16A, Đường số 22, KCX Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Điện thoại: (028) 3770 0968

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

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Công nghệ QI
- Địa chỉ: Lô U14B - 16A, Đường số 22, KCX Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Điện thoại: (028) 3770 0968

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: 8/4/2024**
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website qi.com.vn:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 10/1/2024, trên website: qi.com.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: 02
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 03
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 10/1/2024**
 - 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:
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện.
 - Chưa thực hiện.



3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 8/4/2024**
 - 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.**
 - 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: 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: Tp.HCM, Bình Dương
- 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: Tp.HCM, Bình Dương
- 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: 2 bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: II năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: HCM, Bình Dương

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

Số: /CV-QI/2024 ngày 22 tháng 07 năm 2024 của Công ty Cổ phần Công nghệ QI)

TT	Chi 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 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
I	Thời gian trễ trung bình	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	43.70 ms	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	F0-ECO	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	FM	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
	F0	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F1	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F1-Extra	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	FX	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F2	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F3	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
	F4	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F-H	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	Fn-H	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	Fhome	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
	Fh1	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	Fh2	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
	Fm-H	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	F0-H	≥ 0,8 V _d	≥ 0,8 V _d	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp

Fx-H	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F1-H	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F1-Extra-H	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F2-Business	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
F1-Business	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F2-H	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình P_u						
F0-ECO	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
FM	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
F0	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F1	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
F1-Extra	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
FX	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F2	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F3	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F4	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
Fn-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
Fhome	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
Fh1	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
Fh2	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
Fm-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
F0-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
Fx-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
F1-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F1-Extra-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F2-Business	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F1-Business	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
F2-H	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp

Dịch vụ trợ giúp khách hàng



Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	Mô phỏng	24h/ngày	Phù hợp
	≥ 80%	≥ 80%		Mô phỏng	98,8%	Phù hợp
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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây						

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



Vũ Hồng Dương

