CÔNG TY CP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẨU	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 22-1/BC-SBDS/2018	*TP.HCM ngày 02 tháng 03 năm 2018*

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)
Quý IV năm 2017

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị: Trung tâm Internet SaoBacDau Service
- Địa chỉ: Gian hàng T3-B4L tầng hầm, Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P22, Q Bình Thạnh, TP. HCM
- Fax : (028) 3514 9010
- Điện thoại : (028) 3514 9011

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị: Trung tâm Internet SaoBacDau Service
- Địa chỉ: Gian hàng T3-B4L tầng hầm, Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P22, Q Bình Thạnh, TP. HCM
- Fax : (028) 3514 9010
- Điện thoại : (028) 3514 9011

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: 23/01/2014

  ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.saobacdau.vn ;www.saobacdau.vn

  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 27/02/2014, trên website: www.saobacdau.vn; www.saobacdau.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-TP.Hồ Chí Minh

  + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 01-TP.Hồ Chí Minh

  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 27/02/2014

☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

☐ 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 kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất" QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL" QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☐ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành

☒ Chưa thực hiện. Đã gửi Cục V Thông, Cục V Thông yêu cầu sửa lại

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 02/03/2018

☐ 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.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: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: TP. 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: 01 bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẨU

ĐỖ VĂN HÀO

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ aDSL
Quý: IV năm 2017
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: HCM

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 22-1/BC-SBDS/2018 ngày 02 tháng 03 năm 2018 của Công ty CP dịch vụ công nghệ Sao Bắc Đẩu)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	**Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công**							
	V-Easy - 4Mbps	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Mô phỏng, đăng nhập hệ thống vào các giờ khác nhau trong ngày	100%	Phù hợp
	V-Family - 5Mbps							
	V-Maxi - 8Mbps							
2	**Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:**							
2.1	**Tốc độ tải tải xuống trung bình P_d**							
2.1.1	V-Easy - 4Mbps	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0,97	Phù hợp
2.1.2	V-Family - 5Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,92	Phù hợp
2.1.3	V-Maxi - 8Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,98	Phù hợp
2.2	**Tốc độ tải tải lên trung bình P_u**							
2.2.1	V-Easy - 4Mbps	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0,92	Phù hợp
2.2.2	V-Family - 5Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,97	Phù hợp
2.2.3	V-Maxi - 8Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,90	Phù hợp
2.3	**Tốc độ tải tải xuống trung bình ngoại mạng P_d**							
2.3.1	V-Easy - 4Mbps	≥ 0,75 V_{dmax}	≥ 0,75 V_{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0,99	Phù hợp
2.3.2	V-Family - 5Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,95	Phù hợp

2.3.3	V-Maxi - 8Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,95	Phù hợp
3	**Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai:** (Chỉ áp dụng cho hình thức tính cước dung lượng truy nhập)							
4	**Dịch vụ hỗ trợ khách hàng**							
4.1	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Khách hàng gọi điện đến HTKH vào các giờ khác nhau trong ngày	24 giờ trong ngày	Thống kê 03 tháng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
4.2	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	210	Thống kê 03 tháng	99,95%	Phù hợp

Ghi chú:

- *(*)Tên công nghệ sử dụng là một trong 03 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình, xDSL*
- *Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/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 ≥ hoặc ≤*
- *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 hỗ trợ 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
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẨU

ĐỖ VĂN HÀO

CÔNG TY CP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẨU	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 22-2/BC-SBDS/2018	*TP.HCM ngày 02 tháng 03 năm 2018*

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 (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quý IV năm 2017

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị: Trung tâm Internet SaoBacDau Service
- Địa chỉ: Gian hàng T3-B4L tầng hầm, Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P22, Q Bình Thạnh, TP. HCM
- Fax : (028) 3514 90110
- Điện thoại : (028) 3514 9011

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị: Trung tâm Internet SaoBacDau Service
- Địa chỉ: Gian hàng T3-B4L tầng hầm, Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P22, Q Bình Thạnh, TP. HCM
- Fax : (028) 3514 9010
- Điện thoại : (028) 3514 9011

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: 23/01/2014

  ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.saobacdau.vn

  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 27/02/2014, trên website: www.saobacdau.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-TP.Hồ Chí Minh

  + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 01-TP.Hồ Chí Minh

  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 27/02/2014

  ☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

☐ 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 kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất" QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL" QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☐ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành

☒ Chưa thực hiện. Đã gửi Cục V Thông, Cục V Thông yêu cầu chỉnh sửa gửi lại

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo 02/03/2018

☐ 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.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: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: TP. 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: 01 bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẨU

ĐỖ VĂN HÀO

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH
Quý: IV năm 2017
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: HCM

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 22-2/BC-SBDS/2018 ngày 02 tháng 03 năm 2018 của Công ty CP dịch vụ công nghệ Sao Bắc Đẩu)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm thheo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	**Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công**							
	F0-Eco - 12Mbps	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Mô phỏng, đăng nhập hệ thống vào các giờ khác nhau trong ngày	100%	Phù hợp
	F0 - 15Mbps							
	F1 - 35Mbps							
	F1-Extra - 35Mbps							
	F2 - 35Mbps							
2	**Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:**							
2.1	**Tốc độ tải tải xuống trung bình P_d**							
	F0-Eco - 12Mbps	≥ 0,8 V_{dmax}	≥ 0,8 V_{dmax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0,89	Phù hợp
	F0 - 15Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,90	Phù hợp
	F1 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,99	Phù hợp
	F1-Extra - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		1,11	Phù hợp
	F2 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,99	Phù hợp
2.2	**Tốc độ tải tải lên trung bình P_u**							
	F0-Eco - 12Mbps	≥ 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V_{umax}	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0,92	Phù hợp
	F0 - 15Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,90	Phù hợp
	F1 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,89	Phù hợp
	F1-Extra - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		1,11	Phù hợp
	F2 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		1,22	Phù hợp

2.3	Tốc độ tải tải xuống trung bình ngoại mạng P_d							
	F0-Eco - 12Mbps	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0,91	Phù hợp
	F0 - 15Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,94	Phù hợp
	F1 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,89	Phù hợp
	F1-Extra - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		0,98	Phù hợp
	F2 - 35Mbps			1000 mẫu	1000 mẫu		1,23	Phù hợp
3	**Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai:** (Chỉ áp dụng cho hình thức tính cước dung lượng truy nhập)							
4	**Dịch vụ hỗ trợ khách hàng**							
4.1	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Khách hàng gọi điện đến HTKH vào các giờ khác nhau trong ngày	24 giờ trong ngày	Thống kê 03 tháng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
4.2	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	210	Thống kê 03 tháng	99,73%	Phù hợp

Ghi chú:

- *(*)Tên công nghệ sử dụng là một trong 03 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình, xDSL*
- *Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/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 ≥ hoặc ≤*
- *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 hỗ trợ 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
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Đỗ Văn Hào