CÔNG TY TNHH MTV TRUYỀN HÌNH CÁP QUY NHƠN

Số: 19/KQ-THC

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

Quy Nhơn, ngày 23 tháng 02 năm 2021

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình
Quý 4 năm 2020

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị : Phòng Kế hoạch tổng hợp
- Địa chỉ : 198 Trần Hưng Đạo, Tp Quy nhơn, Bình Định
- Điện thoại : 0256.3822739

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:
- Tên đơn vị : Phòng Kỹ thuật - Phòng Kế hoạch tổng hợp
- Địa chỉ : 198 Trần Hưng Đạo, Tp Quy nhơn, Bình Định
- Điện thoại : 02563.814140; 0256.3822739

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: 29/07/2020.

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

  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 14/09/2020, trên website: qcatv.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: 2.

  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/8/2020.

  ☐ 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: 23/02/2021.
  ☐ 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 tỉnh, thành phố.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01 gồm: Thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.
- 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: Thành phố Quy nhơn, tỉnh Bình Định.
- 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.

GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 4101321208 - C.T.N.H.H - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN TRUYỀN HÌNH CÁP QUY NHƠN - T.P QUY NHƠN - T. BÌNH ĐỊNH

Đặng Ngọc Hòa

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quý: 4 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quy Nhơn, Bình Định

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số:19/KQ-THC ngày 23 tháng 02 năm 2021 của Công ty TNHH MTV Truyền hình cáp Quy nhơn)

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%	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng đăng nhập vào khung giờ khác nhau trong ngày	46.13ms	Phù hợp
2	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd							
	ECO	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
	FAMILY	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	HIGH	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.93	Phù hợp
	SUPER	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.91	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
	ECO	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.90	Phù hợp
	FAMILY	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
	HIGH	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.92	Phù hợp
	SUPER	≥ 0.8Vdmax	≥ 0.8Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.96	Phù hợp
3	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua	24h/ trong ngày	24h/ trong ngày			Mô phỏng		

	điện thoại. - 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 trong vòng 60 giây.	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc		Mô phỏng	24h/ ngày 93.9%	Phù hợp Phù hợp

GIÁM ĐỐC

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN TRUYỀN HÌNH CÁP QUY NHƠN

Đặng Ngọc Hòa