

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang
Quý 4 năm 2021

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

- Tên đơn vị : Phòng Điều hành mạng
- Địa chỉ : 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, Tp. HCM
- Điện thoại : (028) 6250 8610

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

- Tên đơn vị : Phòng Điều hành mạng
- Địa chỉ : 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, Tp. HCM
- Điện thoại : (028) 6250 8610

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: 15/10/2021

Chưa gửi.

- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch viễn thông” trên website: www.dcnnet.vn.

Đã công bố.

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: 3

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 13

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.

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.



mlh

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: số 042021/BCCL-DCNET ngày 25/01/2022

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: 24/12/2021

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 24/12/2021

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 03 tỉnh, thành phố.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03 gồm các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 gồm các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai.

- 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 chi tiết 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: 03 bản



ĐỖ TRUNG HIẾU

**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: 4 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042021/KQKT-DCNET ngày 25 tháng 01 năm 2022 của “ Công ty Cổ phần Viễn thông DCNET”)*

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	1.000 mẫu	Mô Phỏng	11.55 ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.94	Phù hợp
	DCNET-COMBO1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.94	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.92	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp

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
	DCNET-COMBO1	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	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 - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	250 cuộc	Kiểm tra thực tế Gọi, mô phỏng	24/ngày 97,2%	Phù hợp Phù hợp



ĐỖ TRUNG HIẾU

**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: 4 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042021/KQKT-DCNET ngày 25 tháng 01 năm 2022 của “ Công ty Cổ phần Viễn thông DCNET”)

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	1.000 mẫu	Mô Phỏng	15.15 ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.92	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-COMBO1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.92	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp

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
	DCNET-COMBO1	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.89	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.91	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.86	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.90	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phòng	0.89	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 - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	250 cuộc	Kiểm tra thực tế Gọi, mô phỏng	24/ngày 94.9%	Phù hợp Phù hợp


TỔNG GIÁM ĐỐC
ĐỖ TRUNG HIẾU

**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/xPON**

Quý: 4 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042021/KQKT-DCNET ngày 25 tháng 01 năm 2022 của “ Công ty Cổ phần Viễn thông DCNET”)*

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	1.000 mẫu	Mô Phỏng	15.78 ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.95	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.92	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.86	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u							
	DCNET-HOME1	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-HOME2	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME3	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.91	Phù hợp
	DCNET-HOME4	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-HOME5	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	Phù hợp

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
	DCNET-COMBO1	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.93	Phù hợp
	DCNET-COMBO2	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.92	Phù hợp
	DCNET-COMBO3	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-COMBO4	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.90	Phù hợp
	DCNET-COMBO5	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-BASIC	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.89	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-PLUS	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.87	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-EXTRA	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.86	Phù hợp
	DCNET-OFFICE-GOLD	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.000 mẫu	Mô Phỏng	0.88	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 - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	250 cuộc	Kiểm tra thực tế Gọi, mô phỏng	24/ngày 95.8%	Phù hợp Phù hợp



ĐỖ TRUNG HIẾU

