| | |
|---|---|
| **CÔNG TY TNHH MTV TMDV CUỘC SỐNG MỚI** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** |
| | **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: 095-2023/NL-CV | *TP.HCM, ngày 17 tháng 10 năm 2023* |

# 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 3 - năm 2023**

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

- Tên đơn vị: CÔNG TY TNHH MTV TMDV CUỘC SỐNG MỚI (NEWLIFE)
- Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, số 2 đường Bertrand Russell, Phường Tân Phú, Q.7, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 54 113 223

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

- Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật
- Địa chỉ: 009, Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, P. Tân Phong, Q.7, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 54 100001
- E-mail: info@cuocsongmoi.vn

**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: 28/08/2023
  - ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website http://www.newlife-tel.com/

  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 01/09/2023, trên website: http://www.newlife-tel.com

  ☐ 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: 01

  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 01/09/2023

  ☐ 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: Áp dụng Quy chuẩn **QCVN 34:2022/BTTTT**
  + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
  ☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 01/09/2023
  ☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:
- Báo cáo định kỳ:
  ☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 06/09/2023
  ☐ 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. HCM
- 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.HCM
- 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:** 01 bản.

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC**
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

**Hồ Kim Trí**

**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 3 – NĂM 2023**
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP.HCM**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 095-2023/NL-CV ngày 17 tháng 10 năm 2023 của Công Ty TNHH MTV TM DV Cuộc Sống Mới)*

| 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** | ≤ 50ms | ≤ 50ms | 1000 mẫu | 1.200 mẫu | Mô phỏng | 28ms | Phù hợp |
| 2. | **Tốc độ tải dữ liệu trung bình** | | | | | | | |
| | **+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$** | | | | | | | |
| | Net4+ 200Mbps (VIETTEL) | ≥ 0,8$V_d$ | ≥ 0,8$V_d$ | 1.000 mẫu | 1.200 mẫu | Mô phỏng | 0.980 | Phù hợp |
| | Super 250x 250Mbps (FPT) | ≥ 0,8$V_d$ | ≥ 0,8$V_d$ | 1.000 mẫu | 1.200 mẫu | Mô phỏng | 0.979 | Phù hợp |
| | **+ Tốc độ tải lên trung bình Pu** | | | | | | | |
| | Net4+ 200Mbps (VIETTEL) | ≥ 0,8$V_u$ | ≥ 0,8$V_u$ | 1.000 mẫu | 1.200 mẫu | Mô phỏng | 0.995 | Phù hợp |
| | Super 250x 250Mbps (FPT) | ≥ 0,8$V_u$ | ≥ 0,8$V_u$ | 1.000 mẫu | 1.200 mẫu | Mô phỏng | 1.009 | 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 | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | 250 cuộc | 300 cuộc | Thực hiện gọi nhân công đến số điện thoại Hỗ trợ khách hàng | 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% | | | | 95% | Phù hợp |

**TUQ.TỔNG GIÁM ĐỐC**
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI

**HỒ KIM TRÍ**