

Số: 990 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2024

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG
Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH
(dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 1 năm 2024

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

- Tên đơn vị: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.

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

- Phòng Kỹ thuật - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.

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: 07/7/2023.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 19/7/2023.
- 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: 03.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 17 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 19/7/2023.
- 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 thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/4/2024.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

- Báo cáo khi có sự cố: Không có sự cố.

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: 63.
- 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: Bắc Ninh, Bắc Giang, Hưng Yên.
- 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: Bắc Ninh, Bắc Giang, Hưng Yên.
- 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: 03 bản/03 tỉnh.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



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 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 1/2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 990 /BC-VTNet ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số 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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1.1	Thời gian trễ trung bình gói HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.246 mẫu	Mô phỏng	17,79 ms	
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.195 mẫu	Mô phỏng	17,65 ms	
1.3	Thời gian trễ trung bình gói NET4PLUS	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.345 mẫu	Mô phỏng	07,98 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2.1	<u>Gói HOMET:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.959 mẫu	Mô phỏng	101,05 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.955 mẫu	Mô phỏng	105,06 Mbps	
2.2	<u>Gói SUN1T:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	2.302 mẫu	Mô phỏng	155,95 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	2.300 mẫu	Mô phỏng	154,57 Mbps	
2.3	<u>Gói NET4PLUS:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_u$	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	1.518 mẫu	Mô phỏng	210,91 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	1.518 mẫu	Mô phỏng	198,45 Mbps	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							Phù hợp
	- 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	368 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%				100,00%	

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



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 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 1/2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 990 /BC-VTNet ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số 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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1.1	Thời gian trễ trung bình gói HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.238 mẫu	Mô phỏng	12,23 ms	
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.247 mẫu	Mô phỏng	12,93 ms	
1.3	Thời gian trễ trung bình gói PRO 300	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.885 mẫu	Mô phỏng	07,19 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2.1	<u>Gói HOMET</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.868 mẫu	Mô phỏng	104,50 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.863 mẫu	Mô phỏng	105,22 Mbps	
2.2	<u>Gói SUN1T:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	2.168 mẫu	Mô phỏng	153,19 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	2.166 mẫu	Mô phỏng	154,71 Mbps	
2.3	<u>Gói PRO 300:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 240 Mbps	1.000 mẫu	2.133 mẫu	Mô phỏng	306,77 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 240 Mbps	1.000 mẫu	2.130 mẫu	Mô phỏng	298,75 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							Phù hợp
	- 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	402 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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%				100,00%	

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm



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 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 1/2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hưng Yên

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 990 /BC-VTNet ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số 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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1.1	Thời gian trễ trung bình gói HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1819 mẫu	Mô phỏng	12,71 ms	
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2297 mẫu	Mô phỏng	11,26 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2.1	Gói HOMET:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1749 mẫu	Mô phỏng	103,49 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1748 mẫu	Mô phỏng	108,24 Mbps	
2.2	Gói SUN1T:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1509 mẫu	Mô phỏng	159,60 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1506 mẫu	Mô phỏng	161,34 Mbps	
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							Phù hợp
	- 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	381 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				100,00%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm