

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI  
TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL

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

Số: 899 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 16 tháng 4 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG  
CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)  
QUÝ I NĂM 2021**

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (VIETTEL).

Địa chỉ: Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 024-62556789. Fax: 024-62996789.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 5, Toà nhà Thái Bình, ngõ 19 Duy Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: 024-62692285.

3. Số tỉnh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 6.793.976 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

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



**Lê Bá Tân**



**BẢN 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 CẤP QUANG)**

**Quý: I năm 2021**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 899 /BC-VTNet ngày 16 tháng 4 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)*

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	99,998%	99,39%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,998%	97,02%	99,64%	100,00%	99,94%	99,89%	0	(a1)	24h	97,51%
3	Bắc Giang	99,996%	98,80%	99,82%	97,30%	99,70%	99,94%	0	(a1)	24h	97,51%
4	Bắc Kạn	99,999%	97,41%	99,78%	100,00%	99,72%	99,89%	0	(a1)	24h	97,51%
5	Bạc Liêu	99,999%	99,53%	99,77%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
6	Bắc Ninh	99,995%	96,80%	99,77%	100,00%	99,70%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
7	Bến Tre	99,997%	98,79%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
8	Bình Định	99,996%	98,97%	99,93%	100,00%	99,82%	99,98%	0	(a1)	24h	97,51%
9	Bình Dương	99,989%	95,92%	99,64%	100,00%	99,95%	99,98%	0	(a1)	24h	97,51%
10	Bình Phước	99,997%	97,01%	99,95%	100,00%	99,87%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
11	Bình Thuận	99,995%	97,40%	99,20%	100,00%	99,71%	99,79%	0	(a1)	24h	97,51%
12	Cà Mau	99,996%	99,18%	99,77%	100,00%	100,00%	99,91%	0	(a1)	24h	97,51%
13	Cần Thơ	99,998%	99,42%	100,00%	100,00%	99,78%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
14	Cao Bằng	99,9997%	99,15%	99,86%	100,00%	99,22%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
15	Đà Nẵng	99,998%	98,27%	100,00%	100,00%	99,86%	99,62%	0	(a1)	24h	97,51%



P



STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
16	Đắk Lắk	99,997%	98,61%	99,94%	100,00%	99,81%	99,85%	0	(a1)	24h	97,51%
17	Đắk Nông	99,996%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
18	Điện Biên	99,997%	99,55%	100,00%	100,00%	99,61%	99,65%	0	(a1)	24h	97,51%
19	Đồng Nai	99,996%	97,02%	99,91%	100,00%	99,93%	99,99%	0	(a1)	24h	97,51%
20	Đồng Tháp	99,999%	99,53%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
21	Gia Lai	99,998%	98,72%	99,74%	100,00%	99,88%	99,97%	0	(a1)	24h	97,51%
22	Hà Giang	99,995%	98,63%	99,75%	100,00%	99,43%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
23	Hà Nam	99,998%	98,81%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
24	Hà Nội	99,992%	96,71%	99,87%	98,82%	99,59%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
25	Hà Tĩnh	99,998%	98,83%	99,93%	98,00%	100,00%	99,97%	0	(a1)	24h	97,51%
26	Hải Dương	99,996%	97,76%	99,53%	100,00%	99,66%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
27	Hải Phòng	99,994%	96,70%	99,72%	100,00%	99,82%	99,94%	0	(a1)	24h	97,51%
28	Hậu Giang	99,999%	99,79%	99,94%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
29	Hòa Bình	99,996%	98,60%	99,67%	100,00%	100,00%	99,79%	0	(a1)	24h	97,51%
30	Hưng Yên	99,997%	99,75%	99,91%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	97,51%
31	Khánh Hòa	99,996%	99,00%	100,00%	100,00%	99,75%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
32	Kiên Giang	99,994%	99,03%	99,88%	100,00%	100,00%	99,97%	0	(a1)	24h	97,51%
33	Kon Tum	99,997%	97,57%	99,94%	100,00%	99,48%	99,87%	0	(a1)	24h	97,51%
34	Lai Châu	99,994%	99,26%	99,51%	100,00%	99,59%	99,78%	0	(a1)	24h	97,51%





STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Kiểu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
35	Lâm Đồng	99,997%	99,41%	99,95%	100,00%	99,50%	99,88%	0	(a1)	24h	97,51%
36	Lạng Sơn	99,9997%	96,29%	99,68%	96,97%	100,00%	99,90%	0	(a1)	24h	97,51%
37	Lào Cai	99,995%	98,30%	99,86%	100,00%	100,00%	99,86%	0	(a1)	24h	97,51%
38	Long An	99,995%	99,34%	99,83%	100,00%	100,00%	99,86%	0	(a1)	24h	97,51%
39	Nam Định	99,995%	98,21%	99,86%	100,00%	100,00%	99,93%	0	(a1)	24h	97,51%
40	Nghệ An	99,997%	97,93%	99,93%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	97,51%
41	Ninh Bình	99,997%	96,09%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
42	Ninh Thuận	99,998%	98,95%	99,76%	100,00%	99,86%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
43	Phú Thọ	99,997%	97,58%	99,78%	100,00%	99,47%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
44	Phú Yên	99,994%	99,19%	99,94%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
45	Quảng Bình	99,999%	98,12%	99,79%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
46	Quảng Nam	99,995%	98,73%	99,61%	96,88%	99,88%	99,96%	0	(a1)	24h	97,51%
47	Quảng Ngãi	99,997%	98,61%	99,84%	100,00%	99,72%	99,92%	0	(a1)	24h	97,51%
48	Quảng Ninh	99,992%	95,90%	96,64%	100,00%	99,77%	99,88%	0	(a1)	24h	97,51%
49	Quảng Trị	99,996%	98,40%	100,00%	97,62%	99,41%	99,87%	0	(a1)	24h	97,51%
50	Sóc Trăng	99,9999%	99,45%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
51	Sơn La	99,998%	98,69%	99,85%	100,00%	99,74%	99,71%	0	(a1)	24h	97,51%
52	Tây Ninh	99,996%	99,53%	99,90%	100,00%	100,00%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
53	Thái Bình	99,998%	97,95%	99,50%	100,00%	99,69%	99,87%	0	(a1)	24h	97,51%



STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
54	Thái Nguyên	99,998%	98,15%	99,90%	96,67%	99,78%	99,95%	0	(a1)	24h	97,51%
55	Thanh Hóa	99,995%	97,71%	99,86%	100,00%	98,98%	99,99%	0	(a1)	24h	97,51%
56	Thừa Thiên Huế	99,996%	97,87%	99,95%	100,00%	99,79%	99,93%	0	(a1)	24h	97,51%
57	Tiền Giang	99,998%	98,90%	99,98%	98,80%	99,81%	99,91%	0	(a1)	24h	97,51%
58	TPHCM	99,997%	98,46%	99,88%	100,00%	99,94%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
59	Trà Vinh	99,998%	98,16%	99,57%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
60	Tuyên Quang	99,994%	99,74%	99,93%	100,00%	99,85%	99,79%	0	(a1)	24h	97,51%
61	Vĩnh Long	99,999%	99,11%	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,51%
62	Vĩnh Phúc	99,962%	98,91%	99,70%	100,00%	96,51%	99,84%	0	(a1)	24h	97,51%
63	Yên Bái	99,995%	97,86%	99,85%	98,11%	99,70%	99,82%	0	(a1)	24h	97,51%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,996%</b>	<b>97,88%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,73%</b>	<b>99,81%</b>	<b>99,94%</b>	<b>0</b>	<b>(a1)</b>	<b>24h</b>	<b>97,51%</b>

Mức chiếm dụng băng thông trung bình:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác		
1	Viettel-CMCTI	6,63%	22,32%
2	Viettel-FPT	9,32%	22,10%
3	Viettel-Mobifone	20,93%	15,27%
4	Viettel-VINAGAME	11,77%	21,49%
5	Viettel-VTC	0,34%	0,44%
6	Viettel-VTN	23,11%	36,60%





TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	8,60%	5,65%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	3,61%	34,85%
2	Viettel-AMAZON	3,70%	19,31%
3	Viettel-APPLE	10,55%	56,56%
4	Viettel-BBIX	3,57%	16,11%
5	Viettel-BICS	0,37%	42,39%
6	Viettel-CAPITAL-ONLINE	3,58%	0,42%
7	Viettel-CENTURY	1,33%	12,56%
8	Viettel-CHINATELECOM	0,73%	17,75%
9	Viettel-CHINAUNICOM	21,49%	28,29%
10	Viettel-CITIC	0,05%	0,04%
11	Viettel-CLOUDFLARE	2,16%	31,11%
12	Viettel-CMI	1,79%	1,84%
13	Viettel-COGENT	1,51%	35,70%
14	Viettel-COMFONE	0,56%	0,18%
15	Viettel-CORESITE	0,34%	62,27%
16	Viettel-CW	12,36%	33,99%
17	Viettel-DETECH_TELECOM	0,01%	0,01%
18	Viettel-DIGITAL_OCEAN	6,54%	20,11%
19	Viettel-EPSILON	0,00%	0,00%
20	Viettel-EQUINIX	6,37%	37,74%
21	Viettel-FACEBOOK	2,67%	18,39%
22	Viettel-FRANCE TELECOM	0,01%	0,11%
23	Viettel-GOOGLE	3,91%	29,93%
24	Viettel-HKBN	16,68%	16,75%
25	Viettel-HKIX	23,57%	19,74%
26	Viettel-IBASIS	0,45%	0,33%
27	Viettel-KDDI	0,57%	0,53%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
28	Viettel-KT	10,53%	18,17%
29	Viettel-LIMELIGHT	0,29%	6,75%
30	Viettel-MEKONGNET	0,09%	9,53%
31	Viettel-MICROSOFT	4,44%	1,29%
32	Viettel-NETFLIX	0,25%	38,80%
33	Viettel-NTT	17,87%	29,41%
34	Viettel-PCCW	19,55%	32,17%
35	Viettel-REACH	0,00%	0,03%
36	Viettel-SHOPEE	9,63%	19,85%
37	Viettel-SINGTEL	6,66%	34,09%
38	Viettel-SYNIVERSE	3,45%	8,33%
39	Viettel-TATA	10,09%	36,74%
40	Viettel-TELIA	24,25%	38,79%
41	Viettel-TELSTRA	13,59%	37,75%
42	Viettel-TWITCH	0,35%	16,10%
43	Viettel-VALVE	1,35%	7,02%
44	Viettel-VERIZON	0,98%	16,53%
45	Viettel-VODAFONE	20,49%	32,92%
46	Viettel-ZENLAYER	0,58%	11,34%

**Ghi chú:** Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT

- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại

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



**Lê Bá Tân**