

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV 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 2 năm 2017

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 Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62692285.

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

- Phòng Kỹ thuật Nghiệp vụ - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62660069.

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: 14/4/2016.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 24/4/2016.
- 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: 49 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 14/7/2017.
- 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: Thay đổi quy chuẩn áp dụng.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 18/7/2017.
- 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: **Đồng Nai, Bình Định, Hà Giang.**
- 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: **Đồng Nai, Bình Định, Hà Giang.**
- 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



Thiếu tá Lưu Mạnh Hà

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 190/L/BC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast10	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast25	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast40	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:						
	Gói FAT10:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1,05 V _{dmax}			
2.1	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,99 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	0,88 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	(a1)			
	Gói FAT25:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	0,92 V _{dmax}			
2.2	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,83 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	0,90 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	(a1)			



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
2.3	Gói FAT40:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$0,84 V_{dmax}$			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	$0,82 V_{umax}$			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$0,96 V_{dmax}$			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	(a1)			
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		
3.1	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác						
3.1.1	Viettel - VNPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	11,09%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,24%		Phù hợp	
3.1.2	Viettel - VTC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,70%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	10,00%		Phù hợp	
3.1.3	Viettel - FPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	7,89%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	24,62%		Phù hợp	
3.1.4	Viettel - VINAGAME						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,91%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	26,25%		Phù hợp	
3.1.5	Viettel - CMC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	2,31%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	21,00%		Phù hợp	
3.1.6	Viettel - SCTV						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,55%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,94%		Phù hợp	
3.2	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	12,60%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	20,01%		Phù hợp	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế						
	Viettel - AKAMAI						
3.3.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	10,84%		Phù hợp	
	Viettel - APPLE						
3.3.2	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,48%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	2,75%		Phù hợp	
	Viettel - ASR						
3.3.3	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,46%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,00%		Phù hợp	
	Viettel - BBIX						
3.3.4	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,0000008%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	41,00%		Phù hợp	
	Viettel - CHINATELECOM						
3.3.5	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,65%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,56%		Phù hợp	
	Viettel - CORESITE						
3.3.6	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	36,00%		Phù hợp	
	Viettel - CT						
3.3.7	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	10,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,03%		Phù hợp	
	Viettel - CW						
3.3.8	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,82%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,80%		Phù hợp	
	Viettel - EQUINIX						
3.3.9	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,81%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	33,46%		Phù hợp	
	Viettel - FACEBOOK						
3.3.10	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,88%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,66%		Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.11	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,92%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,76%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,36%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,53%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	13,25%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,75%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - LIMELIGHT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,99%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	37,50%		Phù hợp	
3.3.15	Viettel - MICROSOFT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,50%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,08%		Phù hợp	
3.3.16	Viettel - NTT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	18,77%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	39,25%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	20,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,69%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - SINGTEL						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,33%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - STARHUB						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	5,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,79%		Phù hợp	
3.3.20	Viettel - TATA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,41%		Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.21	Viettel - TELIASORENA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	43,00%		Phù hợp	
3.3.22	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,02%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,21%		Phù hợp	
3.3.23	Viettel - TWITCH						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,12%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	13,00%		Phù hợp	
3.3.24	Viettel - VERIZON						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,40%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	8,65%		Phù hợp	
3.3.25	Viettel - VODAFONE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,13%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	41,00%		Phù hợp	
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	(a2)	Đo kiểm trực tiếp và so sánh với hệ thống tính cước	Phù hợp	
	- FAT10						
	- FAT25						
	- FAT40						
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,989%	Thống kê	Phù hợp	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ:						
	Trường hợp có sẵn đường dây thuê bao (tỷ lệ yêu cầu thiết lập dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 05 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	(a3)	Thống kê	Phù hợp	
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:				Thống kê	Phù hợp	
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	99,96%			
- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	99,94%				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
7	Thời gian khắc phục mất kết nối:						
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 36$ giờ)	97,58%	Thống kê	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 72$ giờ)	99,88%	Thống kê	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	Thống kê	Phù hợp	
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	(a4)	Thống kê	Phù hợp	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng					Thực hiện gọi 254 cuộc gọi	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	99,21%			

Ghi chú:

- (a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.
(a2): Không thực hiện đo kiểm chỉ tiêu tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai do không có gói cước tính theo dung lượng truy cập
(a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trường hợp có sẵn đường dây thuê bao
(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hồi âm khiếu nại.



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 190/L/BC-VTNet-KTNV ngày 30 tháng 7 năm 2017
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast10	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast25	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast40	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:						
2.1	Gói FAT10:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1,08 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,95 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	0,98 V _{dmax}			
2.2	Gói FAT25:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1,02 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,85 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	0,93 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	(a1)			



[Handwritten signature]

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
2.3	Gói FAT40:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$\geq 0,8 V_{dmax}$	0,94 V_{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	0,82 V_{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	0,91 V_{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	(a1)			
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		
3.1	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác						
3.1.1	Viettel - VNPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	11,09%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,24%		Phù hợp	
3.1.2	Viettel - VTC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,70%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	10,00%		Phù hợp	
3.1.3	Viettel - FPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	7,89%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	24,62%		Phù hợp	
3.1.4	Viettel - VINAGAME						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,91%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	26,25%		Phù hợp	
3.1.5	Viettel - CMC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	2,31%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	21,00%		Phù hợp	
3.1.6	Viettel - SCTV						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,55%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,94%		Phù hợp	
3.2	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	12,60%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	20,01%		Phù hợp	

Handwritten signature

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế						
	Viettel - AKAMAI						
3.3.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	10,84%		Phù hợp	
	Viettel - APPLE						
3.3.2	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,48%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	2,75%		Phù hợp	
	Viettel - ASR						
3.3.3	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,46%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,00%		Phù hợp	
	Viettel - BBIX						
3.3.4	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,0000008%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	41,00%		Phù hợp	
	Viettel - CHINATELECOM						
3.3.5	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,65%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,56%		Phù hợp	
	Viettel - CORESITE						
3.3.6	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	36,00%		Phù hợp	
	Viettel - CT						
3.3.7	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	10,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,03%		Phù hợp	
	Viettel - CW						
3.3.8	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,82%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,80%		Phù hợp	
	Viettel - EQUINIX						
3.3.9	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,81%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	33,46%		Phù hợp	
	Viettel - FACEBOOK						
3.3.10	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,88%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,66%		Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.11	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,92%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,76%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,36%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,53%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	13,25%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,75%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - LIMELIGHT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,99%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	37,50%		Phù hợp	
3.3.15	Viettel - MICROSOFT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,50%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,08%		Phù hợp	
3.3.16	Viettel - NTT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	18,77%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	39,25%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	20,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,69%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - SINGTEL						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,33%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - STARHUB						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	5,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,79%		Phù hợp	
3.3.20	Viettel - TATA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,41%		Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.21	Viettel - TELIASORENA						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,06%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	43,00%		Phù hợp	
3.3.22	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,02%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	14,21%		Phù hợp	
3.3.23	Viettel - TWITCH						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,12%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	13,00%		Phù hợp	
3.3.24	Viettel - VERIZON						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,40%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	8,65%		Phù hợp	
3.3.25	Viettel - VODAFONE						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	2,13%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	41,00%		Phù hợp	
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	(a2)	Đo kiểm trực tiếp và so sánh với hệ thống tính cước	Phù hợp	
	- FAT10						
	- FAT25						
	- FAT40						
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	99,997%	Thống kê	Phù hợp	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ:						
	Trường hợp có sẵn đường dây thuê bao (tỷ lệ yêu cầu thiết lập dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 05 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	(a3)	Thống kê	Phù hợp	
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:				Thống kê	Phù hợp	
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%			
- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	100%				



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
7	Thời gian khắc phục mất kết nối:						
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 36$ giờ)	99,01%	Thống kê	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 72$ giờ)	100%	Thống kê	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	Thống kê	Phù hợp	
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	(a4)	Thống kê	Phù hợp	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				Thực hiện gọi 255 cuộc gọi	Phù hợp	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	98,43%			

Ghi chú:

- (a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.
(a2): Không thực hiện đo kiểm chỉ tiêu tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai do không có gói cước tính theo dung lượng truy cập
(a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trường hợp có sẵn đường dây thuê bao
(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1903/BC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast10	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast25	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast40	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:						
	Gói FAT10:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1,07 V _{dmax}			
2.1	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,89 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1,03 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	(a1)			
	Gói FAT25:						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1,13 V _{dmax}			
2.2	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	0,82 V _{umax}			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	0,82 V _{dmax}			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	(a1)			



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
2.3	Gói FAT40:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$\geq 0,8 V_{dmax}$	$1,11 V_{dmax}$			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,8 V_{umax}$	$\geq 0,8 V_{umax}$	$0,81 V_{umax}$			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$0,76 V_{dmax}$			
	Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$	(a1)			
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		
3.1	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác						
3.1.1	Viettel - VNPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	11,09%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,24%		Phù hợp	
3.1.2	Viettel - VTC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,70%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	10,00%		Phù hợp	
3.1.3	Viettel - FPT						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	7,89%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	24,62%		Phù hợp	
3.1.4	Viettel - VINAGAME						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,91%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	26,25%		Phù hợp	
3.1.5	Viettel - CMC						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	2,31%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	21,00%		Phù hợp	
3.1.6	Viettel - SCTV						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	4,55%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	0,94%		Phù hợp	
3.2	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)						
	Hướng đi	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	12,60%		Phù hợp	
	Hướng về	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$	20,01%		Phù hợp	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế						
	Viettel - AKAMAI						
3.3.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	10,84%		Phù hợp	
	Viettel - APPLE						
3.3.2	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,48%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	2,75%		Phù hợp	
	Viettel - ASR						
3.3.3	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,46%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,00%		Phù hợp	
	Viettel - BBIX						
3.3.4	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,0000008%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	41,00%		Phù hợp	
	Viettel - CHINATELECOM						
3.3.5	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,65%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,56%		Phù hợp	
	Viettel - CORESITE						
3.3.6	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	36,00%		Phù hợp	
	Viettel - CT						
3.3.7	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	10,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,03%		Phù hợp	
	Viettel - CW						
3.3.8	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,82%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,80%		Phù hợp	
	Viettel - EQUINIX						
3.3.9	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,81%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	33,46%		Phù hợp	
	Viettel - FACEBOOK						
3.3.10	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,88%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,66%		Phù hợp	



Handwritten signature

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.11	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,92%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,76%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,36%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,53%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	13,25%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,75%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - LIMELIGHT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,99%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	37,50%		Phù hợp	
3.3.15	Viettel - MICROSOFT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,50%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,08%		Phù hợp	
3.3.16	Viettel - NTT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	18,77%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	39,25%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	20,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	15,69%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - SINGTEL						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,33%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - STARHUB						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	5,08%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,79%		Phù hợp	
3.3.20	Viettel - TATA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,16%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,41%		Phù hợp	



[Handwritten signature]

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
3.3.21	Viettel - TELIASORENA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	43,00%		Phù hợp	
3.3.22	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,02%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,21%		Phù hợp	
3.3.23	Viettel - TWITCH						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,12%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	13,00%		Phù hợp	
3.3.24	Viettel - VERIZON						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,40%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	8,65%		Phù hợp	
3.3.25	Viettel - VODAFONE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,13%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	41,00%		Phù hợp	
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	(a2)	Đo kiểm trực tiếp và so sánh với hệ thống tính cước	Phù hợp	
	- FAT10						
	- FAT25						
	- FAT40						
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	99,999%	Thống kê	Phù hợp	
6	Thời gian thiết lập dịch vụ:						
	Trường hợp có sẵn đường dây thuê bao (tỷ lệ yêu cầu thiết lập dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 05 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	(a3)	Thống kê	Phù hợp	
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:				Thống kê	Phù hợp	
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%			
- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	100%				



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Phương pháp xác định	Tự đánh giá	Ghi chú
7	Thời gian khắc phục mất kết nối:						
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 36$ giờ)	96,61%	Thống kê	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$ ($R \leq 72$ giờ)	99,87%	Thống kê	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	0	Thống kê	Phù hợp	
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	(a4)	Thống kê	Phù hợp	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				Thực hiện gọi 252 cuộc gọi	Phù hợp	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	98,41%			

Ghi chú:

- (a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.
(a2): Không thực hiện đo kiểm chi tiêu tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai do không có gói cước tính theo dung lượng truy cập
(a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trường hợp có sẵn đường dây thuê bao
(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.



[Handwritten signature]