

V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
truyền hình 06 tháng đầu năm 2017

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin Điện tử.

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Viễn thông Quân đội (VIETTEL)
- Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực – Phường Mỹ Đình 2 – Quận Nam Từ Liêm – TP Hà Nội.

Điện thoại: 04-62556789.

Fax: 04-62996789.

- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số IPTV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình di động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Thời gian báo cáo: (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Năm: 2017

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01 – 30/6)
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/7 – 31/12)

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: Đánh dấu ; Chưa chấp hành: Đánh dấu)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định
- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website



Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng:

<https://vietteltelecom.vn/ho-tro/thong-tin-hotro/quan-ly-chat-luong-dich-vu>

- Ban hành quy chế tự kiểm tra
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên
- Thực hiện đo kiểm định kỳ

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel

Địa chỉ: Tòa nhà Thái Bình – ngõ 19 – phố Duy Tân – quận Cầu Giấy – Hà Nội.

- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ 25/6/2017 – 29/7/2017

- Kết quả đo kiểm kèm theo báo cáo gồm 03 bản, cụ thể:

- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp tương tự tại điểm kết cuối thuê bao.
 - + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp số DVB-C tại điểm kết cuối thuê bao.
 - + Kết quả đo kiểm dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định.
- Hiện tại có một số chỉ tiêu Viettel chưa thực hiện đo kiểm được (chi tiết trong 03 bản kết quả đo đính kèm); Viettel đang đàm phán với đơn vị đo kiểm truyền hình để thực hiện đo kiểm đối với các chỉ tiêu này và dự kiến sẽ báo cáo đầy đủ kết quả đo kiểm theo QCVN trong báo cáo định kỳ 06 tháng cuối năm 2017.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KTNV; Sơn 02.

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



Đại úy Lưu Mạnh Hà



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP TƯỞNG TỰ TẠI ĐIỂM KẾT CUỐI THUÊ BAO
(06 tháng đầu năm 2017)**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 3343 ngày 29 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

TT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dB μ V)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Băng thông của mỗi kênh với hệ màu PAL D/K (MHz)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
						Thay đổi lớn nhất (đỉnh – đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)						
						Mức theo QCVN 87:2015/BTTTT	Mức công bố						
1	Tây Ninh	110 - 702	76.1	1.8	1	47.9	6.5	13.4	8	1,502	22		
2	Bình Dương	110 - 702	75.1	1.7	1	46.9	6.5	13.4	8	1,365	23		
3	Hậu Giang	110 - 702	74.0	1.3	1	49.1	6.5	13.7	8	1,370	30		
4	Trà Vinh	110 - 702	76.4	1.6	1	47.2	6.5	14.5	8	1,224	29		
5	Sóc Trăng	110 - 702	73.8	1.4	1	47.7	6.5	14.4	8	1,967	38		
6	Vũng Tàu	110 - 702	76.7	1.1	1	52.7	6.5	14.2	8	1,983	32		
7	Cà Mau	110 - 702	71.8	1.6	1	46.4	6.5	14.3	8	1,983	56		
8	Bình Phước	110 - 702	76.6	1.6	1	48.4	6.5	13.3	8	1,898	52		
9	Đồng Tháp	110 - 702	73.7	1.5	1	47.8	6.5	14.5	8	2,307	37		
10	Bến Tre	110 - 702	71.1	1.8	1	49.2	6.5	13.6	8	2,007	40		
11	Bạc Liêu	110 - 702	73.6	1.5	1	46.9	6.5	13.6	8	2,657	53		
12	Long An	110 - 702	72.0	1.4	1	47.3	6.5	14.5	8	2,181	44		
13	An Giang	110 - 702	74.1	1.3	1	47.9	6.5	13.6	8	4,442	59		
14	Tiền Giang	110 - 702	74.7	1.3	1	48.6	6.5	14.5	8	4,476	51		
15	Kiên Giang	110 - 702	72.7	1.3	1	49.0	6.5	13.6	8	3,113	66		
16	Vĩnh Long	110 - 702	73.4	1.5	1	50.8	6.5	14.4	8	2,038	69		
17	Đồng Nai	110 - 702	72.7	1.5	1	48.1	6.5	14.3	8	4,947	78		
18	Quảng Trị	110 - 702	76.1	2.2	1	48.0	6.5	14.0	8	1,311	12		
19	Thừa Thiên Huế	110 - 702	75.1	2.0	1	49.0	6.5	15.2	8	1,874	21		
20	Quảng Nam	110 - 702	73.1	2.1	1	46.9	6.5	15.4	8	2,034	38		
21	Quảng Ngãi	110 - 702	72.1	2.0	1	48.1	6.5	15.2	8	1,500	16		
22	Bình Định	110 - 702	71.6	1.9	1	44.2	6.5	15.2	8	1,732	25		
23	Phú Yên	110 - 702	74.7	1.6	1	46.3	6.5	15.3	8	2,049	10		
24	Ninh Thuận	110 - 702	70.8	2.0	1	45.8	6.5	15.3	8	993	10		
25	Bình Thuận	110 - 702	72.8	1.4	1	46.8	6.5	14.6	8	2,607	33		
26	Đắk Nông	110 - 702	73.7	2.1	1	43.7	6.5	13.1	8	949	17		
27	Kon Tum	110 - 702	72.8	1.5	1	47.3	6.5	14.1	8	1,220	18		
28	Gia Lai	110 - 702	75.3	1.9	1	49.7	6.5	13.3	8	2,114	25		
29	Nghệ An	110 - 702	77.2	1.5	1	47.2	6.5	13.4	8	2,813	27		
30	Thanh Hóa	110 - 702	74.1	1.9	1	47.3	6.5	14.7	8	2,151	30		
31	Thái Bình	110 - 702	75.4	2.4	1	48.2	6.5	14.2	8	2,685	23		



TT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dBμV)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Băng thông của mỗi kênh với hệ màu PAL D/K (MHz)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
						Thay đổi lớn nhất (đỉnh – đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)						
						Mức theo QCVN 87:2015/BTTTT	Mức công bố						
				87.5-862	60 ÷ 80	2,5	1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8		
				110-702	60 ÷ 80	2,5	1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8		
32	Nam Định			110 - 702	71.6	1.7	1	49.0	6.5	15.5	8	2,744	20
33	Bắc Ninh			110 - 702	75.2	1.9	1	46.5	6.5	15.7	8	2,348	19
34	Phú Thọ			110 - 702	74.1	1.6	1	48.1	6.5	13.3	8	1,786	20
35	Bắc Giang			110 - 702	75.9	2.4	1	45.4	6.5	13.7	8	1,750	16
36	Hà Nam			110 - 702	73.2	1.9	1	49.0	6.5	16.0	8	1,704	15
37	Hà Tĩnh			110 - 702	74.8	2.3	1	46.5	6.5	15.0	8	1,245	15
38	Thái Nguyên			110 - 702	72.7	1.8	1	47.0	6.5	15.5	8	1,534	16
39	Quảng Ninh			110 - 702	72.4	2.2	1	47.7	6.5	16.0	8	2,036	10
40	Quảng Bình			110 - 702	73.3	1.6	1	49.8	6.5	15.8	8	1,422	19
41	Hòa Bình			110 - 702	77.5	2.1	1	50.2	6.5	15.1	8	1,242	11
42	Sơn La			110 - 702	70.4	1.0	1	48.6	6.5	14.1	8	1,271	17
43	Ninh Bình			110 - 702	74.6	2.4	1	44.5	6.5	15.6	8	1,526	13
44	Lạng Sơn			110 - 702	76.4	1.7	1	48.4	6.5	13.7	8	1,223	12
45	Hà Giang			110 - 702	76.8	1.6	1	49.2	6.5	15.8	8	517	11
46	Cao Bằng			110 - 702	77.6	2.0	1	49.2	6.5	13.4	8	820	11
47	Lai Châu			110 - 702	74.1	1.5	1	46.8	6.5	15.1	8	367	10
48	Điện Biên			110 - 702	74.3	2.4	1	46.6	6.5	15.8	8	575	10
49	Lào Cai			110 - 702	69.7	2.3	1	47.7	6.5	15.7	8	675	10
50	Bắc Kạn			110 - 702	64.8	2.4	1	45.2	6.5	16.0	8	441	10
51	Tuyên Quang			110 - 702	70.7	2.1	1	52.0	6.5	15.2	8	635	12
52	Hải Dương			110 - 702	75.5	2.0	1	46.6	6.5	15.6	8	1,327	16
53	Vĩnh Phúc			110 - 702	73.3	1.7	1	47.5	6.5	16.0	8	2,393	21
54	Yên Bái			110 - 702	63.3	1.9	1	46.6	6.5	16.0	8	1,176	11
55	Hưng Yên			110 - 702	72.5	1.6	1	48.5	6.5	15.5	8	1,645	20

Ghi chú: - Chỉ tiêu "Độ cách ly với nhau giữa các đầu cuối thuê bao" không thực hiện do chỉ áp dụng trong mạng cáp đồng trục, Viettel sử dụng hạ tầng mạng cáp quang.

- Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu do chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:

+ Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình/ trẻ nhóm trong mức giới hạn

+ Độ sai lệch tần số cao tần

+ Độ ổn định tần số cao tần

+ Can nhiễu đến các kênh truyền hình

+ Yêu cầu tín hiệu hình (độ sâu điều chế, mức xung đồng bộ, méo khuếch đại vi sai, méo pha vi sai, tỷ số tín hiệu trên tạp âm, sai lệch đáp tuyến biên độ tần số)

+ Độ di tần tiếng

+ Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số âm thanh (với biên độ tần số âm thanh từ 30 Hz tới 15.000 Hz)



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP SỐ DVB-C TẠI ĐIỂM KẾT CUỐI THUÊ BAO
 (06 tháng đầu năm 2017)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 3393 ngày 29 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

Stt	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Tên chỉ tiêu	Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁴		
		Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁷		
1	An Giang		66.26	8	38.37	10 ⁻⁷	4,442	4,442
2	Bình Định		65.11	8	37.51	10 ⁻⁷	1,732	1,732
3	Bình Thuận		66.57	8	38.27	10 ⁻⁷	2,607	2,607
4	Bến Tre		63.94	8	39.41	10 ⁻⁷	2,007	2,007
5	Bắc Giang		67.63	8	37.59	10 ⁻⁷	1,750	1,750
6	Bắc Ninh		69.31	8	39.50	10 ⁻⁷	2,348	2,348
7	Bắc Kạn		66.71	8	38.73	10 ⁻⁷	441	441
8	Bình Dương		64.63	8	38.37	10 ⁻⁷	1,365	1,365
9	Bình Phước		65.03	8	38.35	10 ⁻⁷	1,898	1,898
10	Bạc Liêu		64.78	8	39.29	10 ⁻⁷	2,657	2,657
11	Cao Bằng		63.93	8	37.96	10 ⁻⁷	820	820
12	Cần Thơ		64.82	8	39.58	10 ⁻⁷	3,426	3,426
13	Cà Mau		64.05	8	39.64	10 ⁻⁷	1,983	1,983
14	Đồng Nai		64.86	8	38.20	10 ⁻⁷	4,947	4,947
15	Đồng Tháp		65.00	8	38.56	10 ⁻⁷	2,307	2,307
16	Điện Biên		66.36	8	38.18	10 ⁻⁷	575	575
17	Đắk Lắk		67.56	8	39.58	10 ⁻⁷	3,801	3,801
18	Đắk Nông		67.70	8	37.40	10 ⁻⁷	949	949
19	Đà Nẵng		67.32	8	39.30	10 ⁻⁷	2,869	2,869
20	Gia Lai		66.38	8	37.82	10 ⁻⁷	2,114	2,114
21	Hà Nội		69.31	8	40.53	10 ⁻⁷	12,956	12,956
22	Hòa Bình		67.08	8	37.75	10 ⁻⁷	1,242	1,242

Stt	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Tên chỉ tiêu						
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁴		
	Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁷			
23	Hà Giang		66.66	8	38.34	10 ⁻⁷	517	517
24	Hải Phòng		71.09	8	41.35	10 ⁻⁷	4,382	4,382
25	Hà Tĩnh		66.64	8	38.26	10 ⁻⁷	1,245	1,245
26	Hải Dương		68.75	8	37.82	10 ⁻⁷	1,327	1,327
27	Hung Yên		67.03	8	38.19	10 ⁻⁷	1,645	1,645
28	Hậu Giang		64.08	8	38.84	10 ⁻⁷	1,370	1,370
29	Khánh Hòa		67.49	8	38.83	10 ⁻⁷	3,592	3,592
30	Kon Tum		66.23	8	38.22	10 ⁻⁷	1,220	1,220
31	Kiên Giang		64.60	8	38.59	10 ⁻⁷	3,113	3,113
32	Lào Cai		64.62	8	37.07	10 ⁻⁷	675	675
33	Lạng Sơn		67.29	8	38.30	10 ⁻⁷	1,223	1,223
34	Lâm Đồng		67.96	8	39.03	10 ⁻⁷	2,985	2,985
35	Long An		64.00	8	38.34	10 ⁻⁷	2,181	2,181
36	Lai Châu		67.31	8	37.62	10 ⁻⁷	367	367
37	Ninh Bình		66.99	8	37.53	10 ⁻⁷	1,526	1,526
38	Nghệ An		67.58	8	38.31	10 ⁻⁷	2,813	2,813
39	Ninh Thuận		65.48	8	38.28	10 ⁻⁷	993	993
40	Nam Định		68.48	8	37.52	10 ⁻⁷	2,744	2,744
41	Hà Nam		68.40	8	37.72	10 ⁻⁷	1,704	1,704
42	Phú Yên		66.13	8	39.40	10 ⁻⁷	2,049	2,049
43	Phú Thọ		68.11	8	37.65	10 ⁻⁷	1,786	1,786
44	Quảng Ninh		69.17	8	37.22	10 ⁻⁷	2,036	2,036
45	Quảng Bình		66.87	8	37.70	10 ⁻⁷	1,422	1,422
46	Quảng Trị		65.55	8	38.37	10 ⁻⁷	1,311	1,311
47	Quảng Ngãi		65.79	8	38.45	10 ⁻⁷	1,500	1,500
48	Quảng Nam		65.71	8	38.07	10 ⁻⁷	2,034	2,034
49	Sơn La		67.75	8	37.83	10 ⁻⁷	1,271	1,271
50	Sóc Trăng		64.25	8	39.59	10 ⁻⁷	1,967	1,967
51	TPHCM		65.38	8	41.09	10 ⁻⁷	8	8



Handwritten signature or mark at the bottom right corner of the page.

Stt	Tên chỉ tiêu và mức giá trị Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dB μ V)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁴		
		Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁷		
52	Tuyên Quang		65.75	8	39.09	10 ⁻⁷	635	635
53	Thái Bình		68.70	8	37.12	10 ⁻⁷	2,685	2,685
54	Thanh Hóa		68.68	8	37.54	10 ⁻⁷	2,151	2,151
55	Thừa Thiên Huế		65.38	8	37.78	10 ⁻⁷	1,874	1,874
56	Tây Ninh		64.74	8	38.48	10 ⁻⁷	1,502	1,502
57	Tiền Giang		65.47	8	38.68	10 ⁻⁷	4,476	4,476
58	Trà Vinh		63.78	8	38.96	10 ⁻⁷	1,224	1,224
59	Thái Nguyên		66.16	8	37.17	10 ⁻⁷	1,534	1,534
60	Bà Rịa Vũng Tàu		65.25	8	38.40	10 ⁻⁷	2,646	2,646
61	Vĩnh Long		64.83	8	38.45	10 ⁻⁷	2,038	2,038
62	Vĩnh Phúc		67.90	8	37.01	10 ⁻⁷	2,393	2,393
63	Yên Bái		66.81	8	38.08	10 ⁻⁷	1,176	1,176

Ghi chú: Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu do chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:

- Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số tín hiệu cao tần
- Tỷ số tín hiệu cao tần trên tạp âm (C/N) với BER = 10⁻⁴ và điều chế 256 QAM (dB)
- Độ rung pha.

Handwritten signature

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ IPTV TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÔNG CỘNG CÓ ĐỊNH**
(06 tháng đầu năm 2017)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 3343 ngày 21 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

Stt	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
			Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s			Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s		
			Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)			Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày	Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày								
			Mức công bố	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%		
1	An Giang		45.90	5.60	45.90	5.60	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.25%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	5,877	5,877
2	Bình Định		19.31	18.97	19.31	18.97	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.03%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,499	2,499
3	Bình Thuận		25.75	4.87	25.75	4.87	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.67%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,472	3,472
4	Bến Tre		28.97	7.99	28.97	7.99	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	97.78%	99.83%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,121	3,121
5	Bắc Giang		28.47	9.97	28.47	9.97	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.27%	99.85%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,402	2,402
6	Bắc Ninh		21.86	7.67	21.86	7.67	100.00	(a1)	99.59%	100.00%	91.04%	99.60%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,407	3,407
7	Bắc Kạn		28.74	4.92	28.74	4.92	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	699	699
8	Bình Dương		19.88	11.79	19.88	11.79	99.997	(a1)	99.90%	100.00%	96.63%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	10,621	10,621
9	Bình Phước		32.75	9.91	32.75	9.91	99.999	(a1)	100.00%	100.00%	95.67%	99.60%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,890	2,890
10	Bạc Liêu		24.93	6.27	24.93	6.27	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.04%	99.84%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,028	3,028
11	Cao Bằng		19.26	4.79	19.26	4.79	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,104	1,104
12	Cần Thơ		16.53	7.35	16.53	7.35	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.80%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	5,915	5,915
13	Cà Mau		41.21	9.44	41.21	9.44	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.89%	98.69%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,873	2,873
14	Đồng Nai		22.13	10.11	22.13	10.11	100.00	(a1)	99.95%	99.98%	97.24%	99.74%	0.00	(a2)	24h	96.72%	10,180	10,180
15	Đồng Tháp		34.84	10.31	34.84	10.31	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	5,069	5,069
16	Điện Biên		20.05	5.70	20.05	5.70	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.47%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	768	768
17	Đắk Lắk		21.20	9.30	21.20	9.30	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	97.76%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	5,322	5,322
18	Đắk Nông		23.89	5.61	23.89	5.61	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.21%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,077	2,077
19	Đà Nẵng		27.14	18.13	27.14	18.13	100.00	(a1)	96.11%	100.00%	98.08%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,302	3,302
20	Gia Lai		30.54	5.44	30.54	5.44	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.76%	99.67%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,355	2,355
21	Hà Nội		22.98	6.43	22.98	6.43	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	96.38%	99.97%	0.00	(a2)	24h	96.72%	23,310	23,310
22	Hòa Bình		32.33	6.33	32.33	6.33	100.00	(a1)	100.00%	99.90%	98.67%	98.32%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,683	1,683
23	Hà Giang		17.66	5.76	17.66	5.76	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	94.78%	99.27%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,283	1,283
24	Hải Phòng		24.00	7.00	24.00	7.00	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	91.27%	99.23%	0.00	(a2)	24h	96.72%	4,593	4,593
25	Hà Tĩnh		27.03	9.09	27.03	9.09	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	96.07%	99.63%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,879	1,879



Stt	Tên chi tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chi tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	
				Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s			Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h			Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại			Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s
				Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)			Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày	Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày								
				Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	< 200ms	< 50ms	< 200ms		< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%			≥ 90%	≥ 90%			≤ 0,25
Mức công bố	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%						
26	Hải Dương			29.73	10.57	29.73	10.57	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	92.19%	99.41%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,291	2,291
27	Hưng Yên			38.74	7.64	38.74	7.64	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.25%	99.79%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,956	1,956
28	Hậu Giang			31.08	4.10	31.08	4.10	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	97.80%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,064	2,064
29	Khánh Hòa			21.28	10.07	21.28	10.07	100.00	(a1)	99.88%	100.00%	98.74%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	4,263	4,263
30	Kon Tum			17.44	6.68	17.44	6.68	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,486	1,486
31	Kiên Giang			23.96	10.64	23.96	10.64	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.64%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,615	3,615
32	Lào Cai			20.44	7.74	20.44	7.74	100.00	(a1)	99.53%	100.00%	100.00%	99.73%	0.00	(a2)	24h	96.72%	926	926
33	Lạng Sơn			15.04	6.29	15.04	6.29	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.29%	99.23%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,442	1,442
34	Lâm Đồng			31.13	7.00	31.13	7.00	100.00	(a1)	100.00%	99.92%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,308	3,308
35	Long An			31.14	9.58	31.14	9.58	100.00	(a1)	100.00%	99.96%	99.28%	99.47%	0.00	(a2)	24h	96.72%	4,107	4,107
36	Lai Châu			17.41	5.14	17.41	5.14	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	97.98%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,051	1,051
37	Ninh Bình			20.56	12.36	20.56	12.36	100.00	(a1)	100.00%	99.87%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,942	1,942
38	Nghệ An			42.26	3.83	42.26	3.83	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.05%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,457	3,457
39	Ninh Thuận			22.63	2.28	22.63	2.28	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,405	2,405
40	Nam Định			24.27	10.47	24.27	10.47	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,004	3,004
41	Hà Nam			34.83	4.32	34.83	4.32	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.55%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,894	2,894
42	Phú Yên			23.74	6.95	23.74	6.95	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	99.58%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,695	2,695
43	Phú Thọ			22.06	7.10	22.06	7.10	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.60%	99.38%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,423	2,423
44	Quảng Ninh			25.37	7.84	25.37	7.84	100.00	(a1)	99.69%	100.00%	91.01%	98.65%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,570	2,570
45	Quảng Bình			27.30	3.01	27.30	3.01	100.00	(a1)	99.71%	100.00%	97.23%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,551	1,551
46	Quảng Trị			27.04	7.41	27.04	7.41	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	95.26%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,876	1,876
47	Quảng Ngãi			29.95	7.33	29.95	7.33	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.50%	99.28%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,583	2,583
48	Quảng Nam			32.98	5.08	32.98	5.08	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.83%	99.77%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,180	3,180
49	Sơn La			16.89	2.80	16.89	2.80	100.00	(a1)	99.63%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,499	1,499
50	Sóc Trăng			35.55	4.95	35.55	4.95	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.60%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,025	3,025
51	TPHCM			20.95	10.52	20.95	10.52	99.997	(a1)	99.75%	100.00%	95.81%	99.90%	0.00	(a2)	24h	96.72%	58,516	58,516
52	Tuyên Quang			25.45	6.91	25.45	6.91	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,027	1,027
53	Thái Bình			21.10	9.32	21.10	9.32	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.37%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,310	3,310
54	Thanh Hóa			28.52	8.98	28.52	8.98	99.998	(a1)	100.00%	100.00%	99.49%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,442	2,442

072
 NGUYỄN
 VIỆT
 HẠNH
 ĐOÀN
 THÔN
 LÃNG ĐỒ
 GIẤY X

Stt	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
				Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s			Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s		
				Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)			Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày	Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày								
				Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	< 200ms	< 50ms	< 200ms			< 50ms	≥ 99,5%								
Mức công bố	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%						
55	Thừa Thiên Huế			30.63	14.75	30.63	14.75	99.999	(a1)	100.00%	100.00%	96.05%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,170	3,170
56	Tây Ninh			31.11	8.51	31.11	8.51	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.39%	99.83%	0.00	(a2)	24h	96.72%	4,639	4,639
57	Tiền Giang			27.58	7.91	27.58	7.91	99.998	(a1)	100.00%	100.00%	99.36%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	5,328	5,328
58	Trà Vinh			10.90	3.04	10.90	3.04	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	98.55%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,095	3,095
59	Thái Nguyên			21.89	7.30	21.89	7.30	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	95.75%	99.74%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,564	2,564
60	Bà Rịa Vũng Tàu			18.97	4.53	18.97	4.53	100.00	(a1)	99.78%	100.00%	96.74%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	3,106	3,106
61	Vĩnh Long			30.58	5.64	30.58	5.64	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	96.30%	99.42%	0.00	(a2)	24h	96.72%	4,345	4,345
62	Vĩnh Phúc			20.22	6.37	20.22	6.37	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	96.05%	99.86%	0.00	(a2)	24h	96.72%	2,769	2,769
63	Yên Bái			20.82	6.39	20.82	6.39	100.00	(a1)	100.00%	100.00%	99.29%	100.00%	0.00	(a2)	24h	96.72%	1,452	1,452

Ghi chú:

- (a1): Trong quý 2/2017, không có yêu cầu thiết lập dịch vụ với trường hợp không lắp đặt đường thuê bao.
- (a2): Trong quý 2/2017 không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.
- Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu đo chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:
 - + *Chất lượng hình ảnh (MOS) trung bình*
 - + *Chất lượng tín hiệu video/Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s (thời gian lớn nhất của 1 lỗi, chu kỳ mất gói IP, tần suất mất gói, tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình).*
 - + *Chất lượng tín hiệu video/Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s (thời gian lớn nhất của 1 lỗi, chu kỳ mất gói IP, tần suất mất gói, tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình).*

