

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)
Quý 3 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: 024-62692285.

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: 024-62660069.

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: 43 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 14/10/2017.
- 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: 19/10/2017.
- 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: **Hải Dương, Gia Lai, Cần Thơ.**
- 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: **Hải Dương, Gia Lai, Cần Thơ.**
- 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 BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Hải Dương**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 46 /BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 10 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	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công								
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp	
	Gói Home N+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.1	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,16 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,11 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}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,11 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Office C:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.2	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,16 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,84 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}	1000 mẫu	1.198 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,10 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Net+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.3	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,06 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.200 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,96 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}	1000 mẫu	1.197 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi sai cước (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)		
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng								



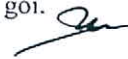
1

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Ghi chú
4	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	gọi 253 cuộc	Thực hiện cuộc gọi	24 giờ trong ngày	Phù hợp	
	- 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	≥ 80%	≥ 80%				100%		

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 do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Cần Thơ**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 464/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 10 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	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công								
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	102 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	102 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	102 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp	
	Gói Home N+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.1	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.207 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,08 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	2.002 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,04 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}	1000 mẫu	1.206 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,96 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Office C:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.2	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.208 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,37 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.769 mẫu	Đo kiểm thực tế	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}	1000 mẫu	1.208 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,28 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Net+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
2.3	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.208 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,21 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	2.125 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,84 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}	1000 mẫu	1.208 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,15 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi sai cước (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)		



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Ghi chú
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							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	250 cuộc	gọi 254 cuộc	Thực hiện cuộc gọi	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	≥ 80%	≥ 80%				100%		

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 do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.



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

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 46/BC-VTNet-KTNV ngày 10 tháng 10 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	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Ghi chú
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công								
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	106 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	106 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	106 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
	Gói Home N+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.036 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,84 V _{dmax}	Phù hợp	
2.1	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.500 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,05 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}	1000 mẫu	1.037 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,75 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Office C:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.121 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,95 V _{dmax}		
2.2	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.500 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,88 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}	1000 mẫu	1.119 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,75 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
	Gói Net+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1.197 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,29 V _{dmax}		
2.3	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1.500 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,88 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}	1000 mẫu	1.119 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,26 V _{dmax}		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1000 mẫu			(a1)		
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi sai cước (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)		
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng								



1

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	Chi chú
4	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	gọi 254 cuộc	Thực hiện cuộc gọi	24 giờ trong ngày	Phù hợp	
	- 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	≥ 80%	≥ 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 do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.

