

## 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 1 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: 41 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 06/4/2017.
- 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: 18/4/2017.
- 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: Báo cáo sự cố mất kết nối quốc tế của Viettel qua hướng cáp quang biển AAG và IA (Công văn số 180/VNNet-KT ngày 16/01/2017).
- 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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



Đại úy 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 xDSL**  
**(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)**

**Quý I năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Sơn La**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 76 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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						
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100%	Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
2.1	<b>Gói Home N+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	0,99 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1,0 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,94 V <sub>dmax</sub>			
2.2	<b>Gói Office C:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	0,89 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,97 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,85 V <sub>dmax</sub>			
2.3	<b>Gói Net+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	0,88 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,92 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,95 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(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
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		
3.1	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác</b>						
	Viettel - VNPT						
3.1.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,39%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	16,32%		Phù hợp	
	Viettel - VTC						
3.1.2	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,88%		Phù hợp	
	Viettel - FPT						
3.1.3	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,45%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,01%		Phù hợp	
	Viettel - VINAGAME						
3.1.4	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,15%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,18%		Phù hợp	
	Viettel - CMC						
3.1.5	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,00%		Phù hợp	
	Viettel - SCTV						
3.1.6	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,68%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
3.2	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)</b>						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	12,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,82%		Phù hợp	
3.3	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế</b>						
	Viettel - TATA						
3.3.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	17,67%		Phù hợp	
	Viettel - NTT						
3.3.2	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	26,47%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,18%		Phù hợp	
	Viettel - CHINATELECOM						
3.3.3	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,10%		Phù hợp	
	Viettel - CW						
3.3.4	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,62%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,00%		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
3.3.5	Viettel - EQNIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	6,81%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,00%		Phù hợp	
3.3.6	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,95%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	12,10%		Phù hợp	
3.3.7	Viettel - FACEBOOK						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,83%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,90%		Phù hợp	
3.3.8	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,84%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,10%		Phù hợp	
3.3.9	Viettel - AKAMAI						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,63%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,74%		Phù hợp	
3.3.10	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,17%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,35%		Phù hợp	
3.3.11	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	14,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	28,25%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - LIMELIGH						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	21,50%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	20,93%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - Microsoft						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,00%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,14%		Phù hợp	
3.3.15	Viettel - APPLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,19%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	59,00%		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
3.3.16	Viettel - Singtel						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	13,00%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - Telia						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,03%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,00%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - Twitch						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,000001%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	8,29%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - Verizon						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,27%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,58%		Phù hợp	
3.3.20	Viettel - CT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	15,93%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,30%		Phù hợp	
3.3.21	Viettel - Equinix						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,78%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	45,00%		Phù hợp	
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai						
	- Home N+	≤ 0,1%	≤ 0,1%	(a2)	Đo kiểm trực tiếp và so sánh với hệ thống tính cước	Phù hợp	
	- Office C						
	- Net +						
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	100%	Thống kê	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
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:						
	- Nội thành, thị xã (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 12 ngày) - Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 20 ngày)	≥ 90%	≥ 90%	(a3)	Thống kê	Phù hợp	
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 ≤ 36h)	≥ 90%	≥ 90%	100%	Thống kê	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72h)	≥ 90%	≥ 90%	(a4)	Thống kê	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 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%	(a5)	Thống kê	Phù hợp	
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng						
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24giờ trong ngày	Thực hiện gọi 255 cuộc gọi	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%	96,86%			

**Ghi chú:**

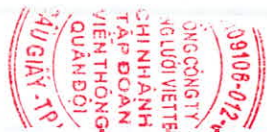
(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng.

(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

(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không sự cố mất kết nối đối với khu vực làng xã, thị trấn

(a5): 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*

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

Quý I năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Ninh Thuận**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số **76** /BC-VTNet-KTNV ngày **09** tháng **5** 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						
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100%	Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
	<b>Gói Home N+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
2.1	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1,10 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1,08 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1,05 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
	<b>Gói Office C:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
2.2	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1,07 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,84 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,83 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
	<b>Gói Net+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
2.3	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1,08 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,93 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1,04 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		
3.1	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác</b>						
	Viettel - VNPT						
3.1.1	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,39%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	16,32%		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
3.1.2	Viettel - VTC						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,88%		Phù hợp	
3.1.3	Viettel - FPT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,45%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,01%		Phù hợp	
3.1.4	Viettel - VINAGAME						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,15%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,18%		Phù hợp	
3.1.5	Viettel - CMC						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,00%		Phù hợp	
3.1.6	Viettel - SCTV						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,68%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
3.2	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	12,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,82%		Phù hợp	
3.3	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế						
	Viettel - TATA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,06%		Phù hợp	
3.3.1	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	17,67%		Phù hợp	
	Viettel - NTT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	26,47%		Phù hợp	
3.3.2	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,18%		Phù hợp	
	Viettel - CHINATELECOM						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
3.3.3	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,10%		Phù hợp	
	Viettel - CW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,62%		Phù hợp	
3.3.4	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,00%		Phù hợp	
	Viettel - EQNIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	6,81%		Phù hợp	
3.3.5	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,00%		Phù hợp	
	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,95%		Phù hợp	
3.3.6	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	12,10%		Phù hợp	
	Viettel - FACEBOOK						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,83%		Phù hợp	
3.3.7	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,90%		Phù hợp	



TT	Chi 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
3.3.8	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,84%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,10%		Phù hợp	
3.3.9	Viettel - AKAMAI						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,63%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,74%		Phù hợp	
3.3.10	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,17%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,35%		Phù hợp	
3.3.11	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	14,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	28,25%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - LIMELIGH						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	21,50%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	20,93%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - Microsoft						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,00%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,14%		Phù hợp	
3.3.15	Viettel - APPLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,19%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	59,00%		Phù hợp	
3.3.16	Viettel - Singtel						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	13,00%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - Telia						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,03%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,00%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - Twitch						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,000001%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	8,29%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - Verizon						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,27%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,58%		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
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng				Thực hiện gọi 253 cuộc gọi	Phù hợp	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ	24 giờ	24 giờ			
		trong ngày	trong ngày	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%	98,81%			

**Ghi chú:**

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng.

(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 khu vực có sẵn đường dây thuê bao

(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ khu vực chưa có sẵn đường dây thuê bao tại khu vực làng, xã, thị trấn

(a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố mất kết nối khu vực làng xã, thị trấn

(a6): 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 BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**  
**(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)**

Quý I năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 76 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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						
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home N+	≥ 95%	≥ 95%	100%	Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Office C	≥ 95%	≥ 95%	100%			
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net+	≥ 95%	≥ 95%	100%			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:				Đo kiểm thực tế	Phù hợp	
2.1	<b>Gói Home N+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1,05 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1,05 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,99 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
2.2	<b>Gói Office C:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	0,93 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,85 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,82 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
2.3	<b>Gói Net+:</b>						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1,08 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	0,98 V <sub>umax</sub>			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng						
	Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	0,97 V <sub>dmax</sub>			
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	(a1)			
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Đo kiểm thực tế		



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
3.1	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác						
3.1.1	Viettel - VNPT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,39%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	16,32%		Phù hợp	
3.1.2	Viettel - VTC						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	1,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	9,88%		Phù hợp	
3.1.3	Viettel - FPT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,45%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,01%		Phù hợp	
3.1.4	Viettel - VINAGAME						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	4,15%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	27,18%		Phù hợp	
3.1.5	Viettel - CMC						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,09%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,00%		Phù hợp	
3.1.6	Viettel - SCTV						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,68%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
3.2	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	12,74%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	22,82%		Phù hợp	
3.3	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế						
3.3.1	Viettel - TATA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,06%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	17,67%		Phù hợp	
3.3.2	Viettel - NTT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	26,47%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	3,18%		Phù hợp	
3.3.3	Viettel - CHINATELECOM						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,10%		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
3.3.4	Viettel - CW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,62%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,00%		Phù hợp	
3.3.5	Viettel - EQNIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	6,81%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	25,00%		Phù hợp	
3.3.6	Viettel - GOOGLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,95%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	12,10%		Phù hợp	
3.3.7	Viettel - FACEBOOK						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,83%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	18,90%		Phù hợp	
3.3.8	Viettel - PCCW						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	11,84%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,10%		Phù hợp	
3.3.9	Viettel - AKAMAI						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,63%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,74%		Phù hợp	
3.3.10	Viettel - HKBN						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,17%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,35%		Phù hợp	
3.3.11	Viettel - HKIX						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	14,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	28,25%		Phù hợp	
3.3.12	Viettel - LIMELIGH						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,75%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	21,50%		Phù hợp	
3.3.13	Viettel - TELSTRA						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	7,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	20,93%		Phù hợp	
3.3.14	Viettel - Microsoft						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	8,00%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	14,14%		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
3.3.15	Viettel - APPLE						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	3,19%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	59,00%		Phù hợp	
3.3.16	Viettel - Singtel						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,01%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	13,00%		Phù hợp	
3.3.17	Viettel - Telia						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,03%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	19,00%		Phù hợp	
3.3.18	Viettel - Twitch						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,000001%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	8,29%		Phù hợp	
3.3.19	Viettel - Verizon						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	0,27%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	5,58%		Phù hợp	
3.3.20	Viettel - CT						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	15,93%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	4,30%		Phù hợp	
3.3.21	Viettel - Equinix						
	Hướng đi	≤ 70%	≤ 70%	2,78%		Phù hợp	
	Hướng về	≤ 70%	≤ 70%	45,00%		Phù hợp	
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai				Đo kiểm trực tiếp và so sánh với hệ thống tính cước	Phù hợp	
	- Home N+	≤ 0,1%	≤ 0,1%	(a2)			
	- Office C						
	- Net +						
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	100%	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%	(a4)				





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 ≤ 36h)	≥ 90%	≥ 90%	95,00%	Thống kê	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72h)	≥ 90%	≥ 90%	100%	Thống kê	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 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%	(a5)	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	24giờ 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%	98,41%			

**Ghi chú:**

- (a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng.  
(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 với trường hợp có sẵn đường dây thuê bao  
(a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với trường hợp chưa có đường dây thuê bao tại khu vực làng, xã, thị trấn  
(a5): 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.

