

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ**  
**FTTH (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)**  
**Quý I năm 2023**

**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 Công nghiệp - 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 - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.

**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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 10/6/2021.
- 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: 38 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 10/6/2021.
- 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: Không có thay đổi.

**3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:**

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 18/4/2023.
- 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: Quảng Ninh, Hải Phòng, Vĩnh Phúc.
  - 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: Quảng Ninh, Hải Phòng, Vĩnh Phúc.
  - 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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

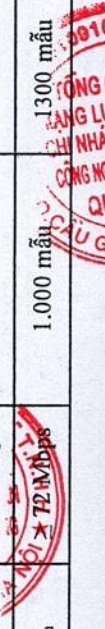
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý I năm 2023

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

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 10/11 /BC-VTNet ngày 18 tháng 4 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói FAST2	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2238 mẫu	Mô phỏng	13,16 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói FAST3	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2112 mẫu	Mô phỏng	15,47 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2531 mẫu	Mô phỏng	17,53 ms	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	<b>Gói FAST2</b>							
2,1	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 64$ Mbps	1.000 mẫu	1282 mẫu	Mô phỏng	173,92 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 64$ Mbps	1.000 mẫu	1456 mẫu	Mô phỏng	152,22 Mbps	
	<b>Gói FAST3</b>							Phù hợp
2,2	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 112$ Mbps	1.000 mẫu	1453 mẫu	Mô phỏng	282,14 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 112$ Mbps	1.000 mẫu	1650 mẫu	Mô phỏng	262,80 Mbps	
	<b>Gói F90N:</b>							Phù hợp
2,3	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 72$ Mbps	1.000 mẫu	1105 mẫu	Mô phỏng	120,22 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 72$ Mbps	1.000 mẫu	1300 mẫu	Mô phỏng	123,54 Mbps	









# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý I năm 2023

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

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 10/11 /BC-VTNet ngày 10 tháng 4 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

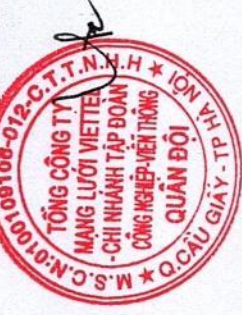
TT	Chi tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói FAST2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.238 mẫu	Mô phỏng	13,16 ms	Phù hợp
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.842 mẫu	Mô phỏng	12,22 ms	Phù hợp
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.880 mẫu	Mô phỏng	9,98 ms	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
	<b>Gói FAST2</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.533 mẫu	Mô phỏng	185,47 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.472 mẫu	Mô phỏng	183,03 Mbps	Phù hợp
	<b>Gói Net4Plus</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	1.609 mẫu	Mô phỏng	210,61 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	1.576 mẫu	Mô phỏng	204,8 Mbps	Phù hợp
	<b>Gói F90N</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	1.970 mẫu	Mô phỏng	125,19 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	1.897 mẫu	Mô phỏng	127,57 Mbps	Phù hợp





TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	289 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm





# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG)

Quý I năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Vĩnh Phúc**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 10/11 /BC-VTNet ngày 18 tháng 4 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	<b>Thời gian trễ trung bình</b>							
1,1	Thời gian trễ trung bình gói FAST2	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2.315 mẫu	Mô phỏng	15,81 ms	Phù hợp
1,2	Thời gian trễ trung bình gói FAST3	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2.825 mẫu	Mô phỏng	14,54 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2.167 mẫu	Mô phỏng	15,84 ms	
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình:</b>							
	<b>Gói FAST2</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 64$ Mbps	1.000 mẫu	1.596 mẫu	Mô phỏng	179,02 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 64$ Mbps	1.000 mẫu	1.537 mẫu	Mô phỏng	181,09 Mbps	
	<b>Gói FAST3</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 112$ Mbps	1.000 mẫu	1.759 mẫu	Mô phỏng	287,21 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 112$ Mbps	1.000 mẫu	1.769 mẫu	Mô phỏng	254,3 Mbps	
	<b>Gói F90N:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 72$ Mbps	1.000 mẫu	1.483 mẫu	Mô phỏng	121,32 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 72$ Mbps	1.000 mẫu	1.452 mẫu	Mô phỏng	121,89 Mbps	





TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	339 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

