

Số: 1237 /BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2018

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: 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 2018**

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (VIETTEL).

Địa chỉ: Số 1 đường Trần Hữu Dục, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.

Điện thoại: 024-62556789. Fax: 024-62996789.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật Nghiệp vụ – Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 5, Toà nhà Thái Bình, ngõ 19 Duy Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: 024-62692285.

3. Số tỉnh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 3.880.957 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KTNV; Thùỵ 02.

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



**Thiếu tá Hà Minh Tuấn**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**Quý: I năm 2018**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 123/VBC-VINet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)*

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				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 của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				
1	An Giang	100,000%	97,41%	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100,000%	94,77%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
3	Bắc Giang	99,998%	93,21%	97,47%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
4	Bắc Kạn	100,000%	92,09%	99,62%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
5	Bạc Liêu	99,999%	96,48%	99,15%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
6	Bắc Ninh	99,997%	91,97%	93,33%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
7	Bến Tre	99,999%	96,83%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
8	Bình Định	99,998%	99,97%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
9	Bình Dương	99,990%	97,42%	99,31%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
10	Bình Phước	99,997%	92,10%	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
11	Bình Thuận	99,999%	99,20%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
12	Cà Mau	99,999%	93,68%	98,54%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
13	Cần Thơ	100,000%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
14	Cao Bằng	99,999%	99,63%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
15	Đà Nẵng	100,000%	98,88%	100,00%	100,00%	100,00%	(a1)	0	(a2)	24h	95,85%
16	Đắk Lắk	99,998%	96,26%	98,88%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
17	Đắk Nông	99,998%	98,14%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
18	Điện Biên	99,999%	98,32%	99,82%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
19	Đồng Nai	99,996%	98,11%	99,74%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
20	Đồng Tháp	100,000%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%



STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				
21	Gia Lai	99,999%	99,41%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
22	Hà Giang	99,998%	92,23%	99,30%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
23	Hà Nam	99,997%	94,57%	99,40%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
24	Hà Nội	99,997%	93,92%	95,65%	100,00%	99,99%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
25	Hà Tĩnh	99,997%	94,53%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
26	Hải Dương	99,999%	95,60%	98,37%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
27	Hải Phòng	99,998%	92,31%	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
28	Hậu Giang	99,999%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
29	Hòa Bình	99,986%	94,13%	98,68%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
30	Hưng Yên	99,995%	99,26%	98,78%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
31	Khánh Hòa	99,997%	98,28%	99,30%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
32	Kiên Giang	99,998%	99,32%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
33	Kon Tum	99,999%	98,57%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
34	Lai Châu	99,994%	96,64%	98,74%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
35	Lâm Đồng	99,998%	99,53%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
36	Lạng Sơn	100,000%	97,99%	98,94%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
37	Lào Cai	99,997%	99,33%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
38	Long An	100,000%	97,57%	99,59%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
39	Nam Định	99,998%	97,60%	99,35%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
40	Nghệ An	99,999%	98,40%	97,65%	100,00%	100,00%	99,99%	0	(a2)	24h	95,85%
41	Ninh Bình	99,996%	96,23%	99,80%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
42	Ninh Thuận	100,000%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
43	Phú Thọ	99,996%	96,46%	98,05%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a2)	24h	95,85%
44	Phú Yên	99,999%	99,57%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
45	Quảng Bình	99,998%	95,86%	94,99%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%



STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				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 của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				
46	Quảng Nam	99,999%	94,83%	99,22%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
47	Quảng Ngãi	100,000%	95,46%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
48	Quảng Ninh	99,997%	92,25%	95,87%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
49	Quảng Trị	99,999%	93,36%	98,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
50	Sóc Trăng	100,000%	99,55%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
51	Sơn La	99,997%	99,35%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
52	Tây Ninh	99,999%	97,60%	99,93%	100,00%	100,00%	99,99%	0	(a2)	24h	95,85%
53	Thái Bình	99,999%	97,87%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
54	Thái Nguyên	99,997%	94,55%	99,25%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
55	Thanh Hóa	99,998%	92,07%	99,10%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
56	Thừa Thiên Huế	99,999%	97,23%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
57	Tiền Giang	99,998%	98,11%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
58	TPHCM	99,996%	98,97%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
59	Trà Vinh	100,000%	98,64%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
60	Tuyên Quang	99,999%	98,90%	99,78%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
61	Vĩnh Long	100,000%	97,48%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
62	Vĩnh Phúc	99,999%	94,43%	98,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
63	Yên Bái	99,995%	96,79%	99,02%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%
	Trên toàn mạng	99,998%	97,26%	98,92%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a2)	24h	95,85%

Lưu lượng sử dụng trung bình:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác		
1	Viettel FPT	11,06%	34,67%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
2	Viettel VTN	15,64%	28,27%
3	Viettel CMCTI	4,16%	21,01%
4	Viettel VTC	0,76%	7,27%
5	Viettel MOBIFONE	20,08%	12,46%
6	Viettel VINAGAME	6,00%	11,35%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	12,30%	4,05%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-PCCW	27,17%	43,53%
2	Viettel-NTT	35,91%	64,67%
3	Viettel-VODAFONE	20,00%	44,00%
4	Viettel-Telstra	0,73%	54,28%
5	Viettel-Detch_Telecom	0,01%	0,01%
6	Viettel-HKBN	21,42%	18,75%
7	Viettel-VERIZON	1,13%	21,94%
8	Viettel-Facebook	4,94%	30,03%
9	Viettel-Google	5,04%	25,08%
10	Viettel-HKIX	20,09%	59,75%
11	Viettel-LIMELIGHT	0,46%	7,81%
12	Viettel-China Telecom	1,94%	0,92%
13	Viettel-CW	1,66%	51,75%
14	Viettel-GLOBAL	0,48%	28,00%
15	Viettel-Apple	0,61%	12,68%
16	Viettel-TWITCH	0,00%	5,64%
17	Viettel-MICROSOFT	7,50%	46,50%
18	Viettel-Akamai	1,59%	22,67%
19	Viettel-Singtel	2,02%	30,67%
20	Viettel-TATA	12,00%	34,00%
21	Viettel-IX_Coresite	0,28%	55,00%
22	Viettel-EQNIX	0,38%	9,55%
23	Viettel-Cogent	0,10%	42,00%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
24	Viettel-BBIX	1,14%	34,50%
25	Viettel-Comfone	1,32%	0,52%
26	Viettel-TeliaSorena	1,77%	46,00%

**Ghi chú:** Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON.

- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực làng xã, thị trấn
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại

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



**Thiếu tá Hà Minh Tuấn**

