

Số: 1238 /BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2018

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ
ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL 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 Dực, 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: 30.737 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KTNV; Thuyền 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 ADSL**

Quý: I năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1239/BC-VTNet-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	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				
1	An Giang	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
3	Bắc Giang	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
4	Bắc Kạn	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
5	Bạc Liêu	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
6	Bắc Ninh	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
7	Bến Tre	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
8	Bình Định	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
9	Bình Dương	100,0000%	92,86%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
10	Bình Phước	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
11	Bình Thuận	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
12	Cà Mau	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
13	Cần Thơ	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
14	Cao Bằng	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
15	Đà Nẵng	100,0000%	98,75%	(a2)	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
16	Đắk Lắk	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
17	Đắk Nông	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
18	Điện Biên	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
19	Đồng Nai	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
20	Đồng Tháp	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
21	Gia Lai	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%



Ja

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			Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khieu 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				
22	Hà Giang	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
23	Hà Nam	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
24	Hà Nội	99,6645%	91,02%	95,45%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	95,85%
25	Hà Tĩnh	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
26	Hải Dương	100,0000%	92,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
27	Hải Phòng	100,0000%	93,75%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
28	Hậu Giang	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
29	Hòa Bình	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
30	Hung Yên	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
31	Khánh Hòa	100,0000%	98,48%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
32	Kiên Giang	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
33	Kon Tum	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
34	Lai Châu	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
35	Lâm Đồng	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
36	Lạng Sơn	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
37	Lào Cai	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
38	Long An	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
39	Nam Định	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
40	Nghệ An	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
41	Ninh Bình	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
42	Ninh Thuận	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
43	Phú Thọ	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
44	Phú Yên	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
45	Quảng Bình	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
46	Quảng Nam	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%



Handwritten signature

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				
47	Quảng Ngãi	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
48	Quảng Ninh	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
49	Quảng Trị	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
50	Sóc Trăng	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
51	Son La	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
52	Tây Ninh	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
53	Thái Bình	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
54	Thái Nguyên	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
55	Thanh Hóa	100,0000%	94,12%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
56	Thừa Thiên Huế	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
57	Tiền Giang	100,0000%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
58	TPHCM	99,9582%	97,61%	100,00%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	95,85%
59	Trà Vinh	100,0000%	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
60	Tuyên Quang	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
61	Vĩnh Long	100,0000%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
62	Vĩnh Phúc	99,7119%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
63	Yên Bái	100,0000%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,85%
	Trên toàn mạng	99,8657%	93,55%	98,44%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	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%
2	Viettel VTN	15,64%	28,27%



Se

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
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%
24	Viettel-BBIX	1,14%	34,50%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
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 ADSL.

- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố tại khu vực nội thành, thị xã
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố tại khu vực thị trấn, làng xã
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao có sẵn
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực nội thành, thị xã
- (a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực thị trấn, làng xã
- (a6): 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