

## 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 FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý I năm 2018

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

### 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: 07/10/2017.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 01/11/2017.
- 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: 84 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 31/3/2018.
- 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: 19/4/2018.
- 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: **Hà Nội, Bắc Ninh, Nghệ An.**
- 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: **Hà Nội, Bắc Ninh, Nghệ An.**
- 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 Hà Minh Tuấn



**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 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1244/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 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 Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	114 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	109 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	110 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
	<b>Gói NET 2:</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>	1000 mẫu	1768 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,94 V <sub>dmax</sub>		
2,1	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1775 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,03 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>	1000 mẫu	2082 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,81 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
	<b>Gói NET 4:</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>	1000 mẫu	1592 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,83 V <sub>dmax</sub>		
2,2	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1897 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,06 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>	1000 mẫu	1698 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,98 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
	<b>Gói FAST 60:</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>	1000 mẫu	1354 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,01 V <sub>dmax</sub>		
2,3	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	2717 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,07 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>	1000 mẫu	2335 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,92 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		

Phù hợp

Phù hợp



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	Tỷ đánh giá	Ghi chú
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)		
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 263 cuộc	Đo kiểm thực tế	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.



*[Handwritten signature]*

**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 2018**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1244/BC-VTNet-KTNV ngày 11 tháng 4 năm 2018 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 Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
2,1	<b>Gói NET 2:</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>	1000 mẫu	1288 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,91 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1285 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,83 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>	1000 mẫu	1090 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
2,2	<b>Gói NET 4:</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>	1000 mẫu	1408 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,07 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1408 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,09 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>	1000 mẫu	2671 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,03 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
2,3	<b>Gói FAST 60:</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>	1000 mẫu	1005 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,95 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1015 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,94 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>	1000 mẫu	4346 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,89 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		



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	Tỷ đánh giá	Ghi chú
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)		
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 259 cuộc	Đo kiểm thực tế	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%				99,60%		

**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 FTTH/xPON**  
**(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**Quý I năm 2018**  
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1244/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 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 Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	108 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	109 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
	<b>Gói NET 2:</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>	1000 mẫu	1071 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,97 V <sub>dmax</sub>		
2,1	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1070 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,04 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>	1000 mẫu	2996 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,89 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
	<b>Gói NET 4:</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>	1000 mẫu	1050 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,91 V <sub>dmax</sub>		
2,2	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1050 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 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>	1000 mẫu	2881 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,94 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		
	<b>Gói FAST 60:</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>	1000 mẫu	1050 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,10 V <sub>dmax</sub>		
2,3	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1050 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,08 V <sub>umax</sub>	Phù hợp	
	- 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>	1000 mẫu	3460 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,06 V <sub>dmax</sub>		
	Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)		



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
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)		
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 284 cuộc	Đo kiểm thực tế	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%						99,60%

**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.



*Handwritten signature*