

Số: 1376/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2019

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 ADSL QUÝ I NĂM 2019

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 – 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: 12.752 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Phan Thanh Sang

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL**

Quý: I năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1356 /BC-VTNet-KT ngày 9 tháng 4 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khuyết nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	An Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,96%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
3	Bắc Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
4	Bắc Kạn	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
5	Bạc Liêu	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
6	Bắc Ninh	100,00%	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
7	Bến Tre	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
8	Bình Định	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
9	Bình Dương	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
10	Bình Phước	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
11	Bình Thuận	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
12	Cà Mau	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
13	Cần Thơ	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
14	Cao Bằng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
15	Đà Nẵng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
16	Đắk Lắk	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
17	Đắk Nông	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
18	Điện Biên	99,86%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
19	Đồng Nai	100,00%	(a1)	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
20	Đồng Tháp	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
21	Gia Lai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
22	Hà Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP 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	Thị trấn, làng, xã	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
23	Hà Nam	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
24	Hà Nội	99,96%	99,41%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
25	Hà Tĩnh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
26	Hải Dương	99,88%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
27	Hải Phòng	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
28	Hậu Giang	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
29	Hòa Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
30	Hưng Yên	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
31	Khánh Hòa	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
32	Kiên Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
33	Kon Tum	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
34	Lai Châu	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
35	Lâm Đồng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
36	Lạng Sơn	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
37	Lào Cai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
38	Long An	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
39	Nam Định	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
40	Nghệ An	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
41	Ninh Bình	99,93%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
42	Ninh Thuận	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
43	Phú Thọ	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
44	Phú Yên	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
45	Quảng Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
46	Quảng Nam	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
47	Quảng Ngãi	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
48	Quảng Ninh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP 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	Thị trấn, làng, xã	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
49	Quảng Trị	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
50	Sóc Trăng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
51	Son La	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
52	Tây Ninh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
53	Thái Bình	100,00%	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
54	Thái Nguyên	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
55	Thanh Hóa	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
56	Thừa Thiên Huế	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
57	Tiền Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
58	TPHCM	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	96,58%
59	Trà Vinh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
60	Tuyên Quang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
61	Vĩnh Long	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
62	Vĩnh Phúc	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
63	Yên Bái	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	96,58%
	Trên toàn mạng	99,98%	99,42%	100,00%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	96,58%

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-CMCTI	5,28%	25,57%
2	Viettel-FPT	4,04%	15,08%
3	Viettel-Mobifone	30,60%	30,38%
4	Viettel-VINAGAME	12,71%	37,78%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
	Viettel-VTC	0,44%	3,11%
	Viettel-VTN	18,29%	35,92%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	16,92%	7,27%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	2,11%	35,00%
2	Viettel-AMAZON	14,40%	19,10%
3	Viettel-APPLE	3,24%	24,74%
4	Viettel-BBIX	2,32%	44,22%
5	Viettel-CITIC	0,06%	0,06%
6	Viettel-Cloudflare	3,37%	0,27%
7	Viettel-COGENT	1,19%	49,77%
8	Viettel-COMFONE	0,88%	0,98%
9	Viettel-CW	10,55%	33,23%
10	Viettel-ChinaTelecom	0,23%	17,48%
11	Viettel-CHINAUICOM	8,41%	0,18%
12	Viettel-DIGITAL_OCEAN	2,51%	13,10%
13	Viettel-EQUINIX	4,26%	26,92%
14	Viettel-FACEBOOK	6,64%	28,81%
15	Viettel-France Telecom	0,01%	0,23%
16	Viettel-GOOGLE	4,11%	31,32%
17	Viettel-HKBN	22,52%	18,40%
18	Viettel-HKIX	15,40%	57,54%
19	Viettel-IBASIS	0,61%	3,04%
20	Viettel-IX Coresite	0,21%	42,05%
21	Viettel-KT	12,45%	4,87%
22	Viettel-LIMELIGHT	0,23%	3,99%
23	Viettel-MICROSOFT	8,08%	17,19%
24	Viettel-NTT	23,10%	51,37%
25	Viettel-PCCW	11,07%	32,54%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
26	Viettel-SINGTEL	6,08%	56,46%
27	Viettel-SYNIVERSE	2,69%	6,63%
28	Viettel-TATA	14,83%	53,56%
29	Viettel-Telia	27,03%	68,39%
30	Viettel-TELSTRA	3,11%	66,57%
31	Viettel-TWITCH	0,15%	6,71%
32	Viettel-VALVE	0,67%	8,33%
33	Viettel-VERIZON	0,63%	29,88%
34	Viettel-VODAFONE	3,18%	17,90%

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.

- (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**



Trưng tá Phan Thanh Sang

