

## 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 (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý I năm 2019

### 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: 05/10/2018.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 18/10/2018.
- 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: 111 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 18/10/2018.
- 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: 19/4/2019.
- 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, Hồ Chí Minh, Đồng Nai.
- 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, Hồ Chí Minh, Đồng Nai.
- 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.

*Nơi nhận:*

- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

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



**Trung tá Phan Thanh Sang**



# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1160 /BC-VTNet-KT ngày 4 tháng 4 năm 2019 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
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	143 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	133 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	111 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	<b>Gói NET 2:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
2,1	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1383 mẫu	Mô phỏng	0,94 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1327 mẫu	Mô phỏng	1,06 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1279 mẫu	Mô phỏng	0,88 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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							
2,2	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1310 mẫu	Mô phỏng	0,88 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1361 mẫu	Mô phỏng	1,15 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1480 mẫu	Mô phỏng	1,01 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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							
2,3	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1881 mẫu	Mô phỏng	1,12 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1505 mẫu	Mô phỏng	0,95 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1151 mẫu	Mô phỏng	1,03 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)	

4

VIỆT  
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
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0.1\%$		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 351 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				100,00%	

**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.

94





# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1360/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 4 năm 2019 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
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	109 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,09%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	111 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1173 mẫu	Mô phỏng	0,88 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1406 mẫu	Mô phỏng	0,91 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1075 mẫu	Mô phỏng	1,17 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1088 mẫu	Mô phỏng	0,87 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1418 mẫu	Mô phỏng	1,16 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1027 mẫu	Mô phỏng	0,86 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1185 mẫu	Mô phỏng	1,09 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1345 mẫu	Mô phỏng	0,99 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1193 mẫu	Mô phỏng	0,91 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)	

Handwritten mark/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 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1360/BC-VTNet-KT ngày 11 tháng 4 năm 2019 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
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	119 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	130 mẫu	Mô phỏng	99,23%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	116 mẫu	Mô phỏng	100,00%	
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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1064 mẫu	Mô phỏng	0,98 V <sub>dmax</sub>	
2,1	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1187 mẫu	Mô phỏng	0,9 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1065 mẫu	Mô phỏng	0,87 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1179 mẫu	Mô phỏng	0,91 V <sub>dmax</sub>	
2,2	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1117 mẫu	Mô phỏng	1,14 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1277 mẫu	Mô phỏng	0,96 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 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 Pd	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,8 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1286 mẫu	Mô phỏng	0,9 V <sub>dmax</sub>	
2,3	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	≥ 0,8 V <sub>umax</sub>	1000 mẫu	1074 mẫu	Mô phỏng	1,13 V <sub>umax</sub>	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	≥ 0,75 V <sub>dmax</sub>	1000 mẫu	1100 mẫu	Mô phỏng	0,86 V <sub>dmax</sub>	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>	≥ 0,75 V <sub>umax</sub>				(a1)	



Handwritten signature or mark.

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
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			250 cuộc	gọi 259 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	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				100,00%	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					

**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.



44