

Số: 137 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
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 IV NĂM 2020**

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: Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố 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: 6.600.006 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

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



**Lê Bá Tân**





**BẢN 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: IV năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số /<sup>13A</sup> /BC-VTNet ngày /tháng 01 năm 2021 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		Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	99,997%	99,78%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,994%	99,47%	100%	99,89%	99,89%	99,96%	0	(a1)	24h	98,43%
3	Bắc Giang	99,994%	99,97%	100%	99,83%	99,92%	99,92%	0	(a1)	24h	98,43%
4	Bắc Kạn	100%	99,94%	100%	99,65%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
5	Bạc Liêu	99,997%	99,89%	100%	99,87%	99,80%	99,80%	0	(a1)	24h	98,43%
6	Bắc Ninh	99,989%	99,89%	100%	99,32%	99,74%	99,74%	0	(a1)	24h	98,43%
7	Bến Tre	99,996%	99,83%	100%	100%	99,93%	99,93%	0	(a1)	24h	98,43%
8	Bình Định	99,995%	95,02%	100%	98,84%	98,26%	98,26%	0	(a1)	24h	98,43%
9	Bình Dương	99,991%	99,75%	100%	99,95%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
10	Bình Phước	99,994%	99,07%	100%	100%	99,97%	99,97%	0	(a1)	24h	98,43%
11	Bình Thuận	99,996%	99,17%	100%	99,75%	99,83%	99,83%	0	(a1)	24h	98,43%
12	Cà Mau	99,999%	99,33%	100%	99,85%	99,98%	99,98%	0	(a1)	24h	98,43%
13	Cần Thơ	99,996%	99,90%	100%	99,79%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
14	Cao Bằng	99,995%	99,94%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
15	Đà Nẵng	99,996%	96,15%	99,00%	98,80%	98,69%	98,69%	0	(a1)	24h	98,43%
16	Đắk Lắk	99,998%	99,64%	100%	99,60%	99,86%	99,86%	0	(a1)	24h	98,43%





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			Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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
17	Đắc Nông	99,997%	98,69%	99,35%	98,80%	99,52%	99,89%	0	(a1)	24h	98,43%
18	Điện Biên	99,999%	97,98%	99,61%	100%	99,65%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
19	Đồng Nai	99,996%	95,04%	99,80%	99,53%	99,86%	99,97%	0	(a1)	24h	98,43%
20	Đồng Tháp	99,997%	99,29%	99,91%	100%	100%	99,98%	0	(a1)	24h	98,43%
21	Gia Lai	99,999%	96,99%	99,71%	100%	99,88%	99,97%	0	(a1)	24h	98,43%
22	Hà Giang	99,991%	96,64%	99,75%	100%	99,40%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
23	Hà Nam	99,997%	95,67%	99,54%	100%	99,76%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
24	Hà Nội	99,984%	95,72%	99,80%	99,26%	99,62%	99,97%	0	(a1)	24h	98,43%
25	Hà Tĩnh	99,984%	97,56%	99,92%	98,39%	99,64%	99,67%	0	(a1)	24h	98,43%
26	Hải Dương	99,998%	97,61%	99,84%	100%	99,82%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
27	Hải Phòng	99,994%	96,43%	99,82%	100%	99,92%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
28	Hậu Giang	99,9998%	99,70%	99,75%	100%	100%	99,86%	0	(a1)	24h	98,43%
29	Hòa Bình	99,997%	98,01%	99,80%	100%	99,02%	99,93%	0	(a1)	24h	98,43%
30	Hung Yên	99,998%	100,00%	99,82%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
31	Khánh Hòa	99,994%	95,42%	97,44%	98,36%	99,36%	99,60%	0	(a1)	24h	98,43%
32	Kiên Giang	99,993%	98,50%	99,64%	100%	100%	99,84%	0	(a1)	24h	98,43%
33	Kon Tum	99,994%	97,81%	99,57%	100%	99,40%	99,67%	0	(a1)	24h	98,43%
34	Lai Châu	99,997%	95,57%	98,58%	100%	99,57%	99,74%	0	(a1)	24h	98,43%
35	Lâm Đồng	99,999%	97,86%	99,76%	98,46%	99,71%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
36	Lạng Sơn	99,998%	96,18%	99,77%	100%	99,55%	100%	0	(a1)	24h	98,43%

09101  
 ĐẢNG CỘNG SẢN VIỆT NAM  
 QUẢN LÝ  
 QUẢN LÝ  
 QUẢN LÝ

HHTT



STT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Kiểu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
37	Lào Cai	99,996%	97,50%	99,69%	95,24%	99,75%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
38	Long An	99,990%	99,17%	99,77%	97,46%	99,84%	99,68%	0	(a1)	24h	98,43%
39	Nam Định	99,997%	97,81%	99,55%	100%	99,89%	99,98%	0	(a1)	24h	98,43%
40	Nghệ An	99,997%	98,27%	99,83%	100%	100%	99,99%	0	(a1)	24h	98,43%
41	Ninh Bình	99,997%	95,29%	99,69%	100%	100%	99,95%	0	(a1)	24h	98,43%
42	Ninh Thuận	99,998%	98,29%	99,95%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
43	Phú Thọ	99,994%	97,66%	99,58%	100%	99,87%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
44	Phú Yên	99,996%	95,24%	95,75%	100%	99,18%	99,79%	0	(a1)	24h	98,43%
45	Quảng Bình	99,995%	96,70%	95,15%	96,36%	98,84%	99,30%	0	(a1)	24h	98,43%
46	Quảng Nam	99,990%	97,46%	95,44%	100%	95,85%	98,31%	0	(a1)	24h	98,43%
47	Quảng Ngãi	99,994%	96,05%	95,31%	97,84%	99,43%	99,38%	0	(a1)	24h	98,43%
48	Quảng Ninh	99,995%	95,04%	99,22%	100%	99,80%	99,37%	0	(a1)	24h	98,43%
49	Quảng Trị	99,9978%	95,16%	97,02%	95,08%	96,74%	97,82%	0	(a1)	24h	98,43%
50	Sóc Trăng	99,997%	98,68%	99,95%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
51	Son La	99,999%	97,89%	99,85%	100%	100%	99,89%	0	(a1)	24h	98,43%
52	Tây Ninh	99,996%	95,19%	99,72%	99,05%	100%	99,98%	0	(a1)	24h	98,43%
53	Thái Bình	99,999%	97,59%	99,69%	100%	99,65%	99,78%	0	(a1)	24h	98,43%
54	Thái Nguyên	99,996%	97,12%	99,97%	100%	99,31%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
55	Thanh Hóa	99,995%	98,43%	99,75%	100%	98,88%	99,96%	0	(a1)	24h	98,43%
56	Thừa Thiên Huế	99,993%	95,30%	95,43%	100%	95,05%	99,28%	0	(a1)	24h	98,43%





STT	Tên chỉ tiêu	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 trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã			Thị trấn, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
57	Tiền Giang	99,996%	98,88%	99,87%	99,30%	99,94%	99,89%	0	(a1)	24h	98,43%
58	TPHCM	99,997%	97,67%	99,72%	99,91%	99,89%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
59	Trà Vinh	99,998%	96,01%	99,59%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,43%
60	Tuyên Quang	99,994%	98,85%	99,97%	100%	99,87%	99,96%	0	(a1)	24h	98,43%
61	Vĩnh Long	99,997%	98,78%	99,66%	100%	99,89%	99,98%	0	(a1)	24h	98,43%
62	Vĩnh Phúc	99,994%	95,11%	99,75%	100%	99,78%	99,97%	0	(a1)	24h	98,43%
63	Yên Bái	99,991%	95,39%	99,81%	100%	100%	99,84%	0	(a1)	24h	98,43%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,995%</b>	<b>96,79%</b>	<b>99,02%</b>	<b>99,57%</b>	<b>99,66%</b>	<b>99,82%</b>	<b>0</b>	<b>(a1)</b>	<b>24h</b>	<b>98,43%</b>

Mức chiếm dụng băng thông trung bình:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối		Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
			Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác			
1	Viettel-CMCTI		5,97%	52,39%
2	Viettel-FPT		8,62%	21,34%
3	Viettel-Mobifone		19,50%	15,29%
4	Viettel-VINAGAME		8,52%	14,96%
5	Viettel-VTC		0,27%	3,20%
6	Viettel-VTN		24,77%	38,49%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)			
	Viettel-VNIX		11,31%	8,67%

III Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế





TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng bảng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Viettel-AKAMAI	2,84%	29,29%
2	Viettel-Amazon	4,92%	16,91%
3	Viettel-Apple	5,93%	54,08%
4	Viettel-BBIX	3,25%	16,53%
5	Viettel-BICS	0,02%	37,14%
6	Viettel-CAPITAL	3,27%	0,35%
7	Viettel-CENTURY	0,94%	25,83%
8	Viettel-ChinaTelecom	0,38%	11,61%
9	Viettel-CHINAUNICOM	10,61%	34,92%
10	Viettel-CITIC	0,05%	0,04%
11	Viettel-Cloudflare	2,13%	34,89%
12	Viettel-CMI	1,92%	1,07%
13	Viettel-Cogent	0,93%	39,89%
14	Viettel-Comfone	0,46%	0,13%
15	Viettel-Coresite	0,28%	61,67%
16	Viettel-CW	15,63%	20,62%
17	Viettel-Detch_Telecom	0,01%	0,01%
18	Viettel-DIGITAL_OCEAN	5,73%	17,18%
19	Viettel-Epsilon	0,00%	0,01%
20	Viettel-EQUINIX	6,22%	27,72%
21	Viettel-Facebook	2,12%	20,96%
22	Viettel-France Telecom	0,01%	0,09%
23	Viettel-Google	6,17%	21,25%
24	Viettel-Highwinds	0,01%	0,10%
25	Viettel-HKBN	16,37%	15,05%
26	Viettel-HKIX	19,68%	14,01%
27	Viettel-IBASIS	0,58%	0,29%
28	Viettel-KDDI	0,59%	0,69%
29	Viettel-KT	13,62%	15,95%
30	Viettel-LIMELIGHT	0,21%	5,82%



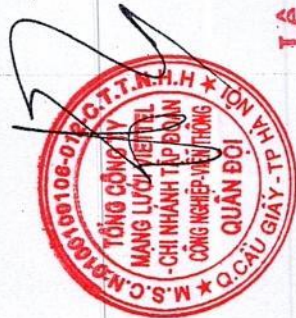


TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng bảng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
31	Viettel-MEKONGNET	0,05%	11,99%
32	Viettel-Microsoft	3,99%	0,03%
33	Viettel-Netflix	0,18%	30,72%
34	Viettel-NTT	13,91%	25,08%
35	Viettel-PCCW	19,04%	24,29%
36	Viettel-Reach	0,00%	0,05%
37	Viettel-SHOPEE	7,97%	17,02%
38	Viettel-SingTel	6,98%	32,77%
39	Viettel-SYNIVERSE	2,73%	7,66%
40	Viettel-TATA	8,65%	13,63%
41	Viettel-Telia	15,76%	16,00%
42	Viettel-Telstra	9,46%	22,64%
43	Viettel-TWITCH	0,38%	14,61%
44	Viettel-Valve	1,08%	5,83%
45	Viettel-Verizon	0,83%	16,35%
46	Viettel-VODAFONE	16,84%	24,56%
47	Viettel-ZENLAYER	0,55%	8,09%

**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 34:2019/BTTTT  
- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng có định mặt đất.

- (a1): 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**



**Lê Bá Tân**