

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ**  
**FTTH (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)**  
**Quý IV năm 2020**

Kính gửi: Cục Viễn thông.

**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: 23/3/2020.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 15/4/2020.
- 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: 29 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 15/4/2020.
- 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: 17/01/2021.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.





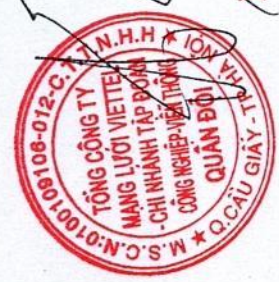






TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tỷ đánh giá
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách 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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	309 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
		≥ 80%	≥ 80%			100%		

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



**Lê Bá Tân**





# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý IV năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Nam Định**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 140 /BC-VTNet 'ngày 17 tháng 01 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2324 mẫu	Mô phỏng	3,89 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1289 mẫu	Mô phỏng	3,7 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1957 mẫu	Mô phỏng	5,95 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	2319 mẫu	Mô phỏng	82,97 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	2318 mẫu	Mô phỏng	77,96 Mbps	
	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1118 mẫu	Mô phỏng	111,15 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1258 mẫu	Mô phỏng	110,86 Mbps	
	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1421 mẫu	Mô phỏng	115,77 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1368 mẫu	Mô phỏng	128,06 Mbps	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	387 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

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



**Lê Bá Tân**

091  
C.V  
MANG  
CHI  
C  
D.C  
06-01  
IG CÔNG  
LƯỚI V  
NHÀNH  
NG NGHIỆP  
QU  
AU GI



# 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 IV năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nam

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 140 /BC-VTNet ngày 17 tháng 01 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	Thời gian trễ trung bình							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2233 mẫu	Mô phỏng	4,00 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1476 mẫu	Mô phỏng	4,00 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1915 mẫu	Mô phỏng	4,00 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	2211 mẫu	Mô phỏng	84,45 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	2233 mẫu	Mô phỏng	85,88 Mbps	
	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1477 mẫu	Mô phỏng	106,32 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1476 mẫu	Mô phỏng	117,78 Mbps	
	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1346 mẫu	Mô phỏng	121,27 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1323 mẫu	Mô phỏng	128,26 Mbps	





