

Số: 144/VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2025

**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 4 năm 2024**



**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: 07/7/2023.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 19/7/2023.
- 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: 34 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 19/7/2023.
- 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 theo Thông tư số 02/2023/TT-BTTTT. Ngày báo cáo: 22/11/2024.

- 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: Bình Dương, Tiền Giang, Hậu Giang.
- 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: Bình Dương, Tiền Giang, Hậu Giang.
- 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**



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**

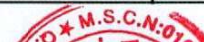
## KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

**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 4/2024**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 144 /VTNet-KT ngày 11 tháng 01 năm 2025  
của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

| TT  | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                               | QCVN<br>34:2022/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo theo<br>quy định tại QCVN<br>34:2022/BTTTT | Số mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1   | Thời gian trễ trung bình (áp dụng với kết nối trong nước) |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       | Phù hợp        |
| 1.1 | Thời gian trễ trung bình gói HOMET                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 1.360 mẫu                 | Mô phỏng                | 6,15 ms                               |                |
| 1.2 | Thời gian trễ trung bình gói SUN1T                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 1.789 mẫu                 | Mô phỏng                | 9,49 ms                               |                |
| 1.3 | Thời gian trễ trung bình gói SUN2T                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 1.580 mẫu                 | Mô phỏng                | 7,03 ms                               |                |
| 1.4 | Thời gian trễ trung bình gói SUN3T                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 2.236 mẫu                 | Mô phỏng                | 6,45 ms                               |                |
| 2   | Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                            |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       | Phù hợp        |
| 2.1 | <u>Gói HOMET:</u>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 80$ Mbps                 | 1.000 mẫu                                                                    | 1.360 mẫu                 | Mô phỏng                | 146,20 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 80$ Mbps                 | 1.000 mẫu                                                                    | 1.359 mẫu                 | Mô phỏng                | 147,35 Mbps                           |                |
| 2.2 | <u>Gói SUN1T:</u>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 120$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1.792 mẫu                 | Mô phỏng                | 190,89 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 120$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1.788 mẫu                 | Mô phỏng                | 193,49 Mbps                           |                |
| 2.3 | <u>Gói SUN2T:</u>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 200$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1.496 mẫu                 | Mô phỏng                | 438,41 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 200$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1.573 mẫu                 | Mô phỏng                | 470,33 Mbps                           |                |



| TT  | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                                                                                                                                                              | QCVN<br>34:2022/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo theo<br>quy định tại QCVN<br>34:2022/BTTTT | Số mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định                                     | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 2.4 | <b>Gói SUN3T:</b>                                                                                                                                                                        |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                                                                                                                                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                                                                                                                                                         | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 240$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 2.236 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 479,43 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                                                                                                                                                           | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 240$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 2.235 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 629,75 Mbps                           |                |
| 3   | <b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>                                                                                                                                                       |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|     | - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại                                                                                                           | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong ngày              | 250 cuộc                                                                     | 284 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 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 | $\geq 80\%$           | $\geq 80\%$                    |                                                                              |                           |                                                             | 96,13%                                |                |

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



**Trưng tá Nguyễn Thị Tâm**



## KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

**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 4/2024**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tiền Giang**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 144 /VTNet-KT ngày 7 tháng 01 năm 2025 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

| TT  | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                               | QCVN<br>34:2022/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo theo<br>quy định tại QCVN<br>34:2022/BTTTT | Số mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1   | Thời gian trễ trung bình (áp dụng với kết nối trong nước) |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       | Phù hợp        |
| 1.1 | Thời gian trễ trung bình gói HOMET                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 1896 mẫu                  | Mô phỏng                | 10,79 ms                              |                |
| 1.2 | Thời gian trễ trung bình gói SUN1T                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 2487 mẫu                  | Mô phỏng                | 9,20 ms                               |                |
| 1.3 | Thời gian trễ trung bình gói SUN2T                        | $\leq 50$ ms          | $\leq 50$ ms                   | 1000 mẫu                                                                     | 1933 mẫu                  | Mô phỏng                | 7,41 ms                               |                |
| 2   | Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                            |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       | Phù hợp        |
| 2.1 | <b>Gói HOMET:</b>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 80$ Mbps                 | 1.000 mẫu                                                                    | 1886 mẫu                  | Mô phỏng                | 148,70 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 80$ Mbps                 | 1.000 mẫu                                                                    | 1893 mẫu                  | Mô phỏng                | 135,98 Mbps                           |                |
| 2.2 | <b>Gói SUN1T:</b>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 120$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 2486 mẫu                  | Mô phỏng                | 192,89 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 120$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 2483 mẫu                  | Mô phỏng                | 178,45 Mbps                           |                |
| 2.3 | <b>Gói SUN2T:</b>                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                          |                       |                                |                                                                              |                           |                         |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                          | $\geq 0,8 V_d$        | $\geq 200$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1934 mẫu                  | Mô phỏng                | 294,29 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                            | $\geq 0,8 V_u$        | $\geq 200$ Mbps                | 1.000 mẫu                                                                    | 1925 mẫu                  | Mô phỏng                | 262,27 Mbps                           |                |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                                                                                                                                                              | QCVN<br>34:2022/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo theo<br>quy định tại QCVN<br>34:2022/BTTTT | Số mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định                                     | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 3  | <b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>                                                                                                                                                       |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|    | - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại                                                                                                           | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong ngày              | 250 cuộc                                                                     | 282 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 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 | ≥ 80%                 | ≥ 80%                          |                                                                              |                           |                                                             | 99,65%                                |                |

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



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**



**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 4/2024**  
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang**

| TT  | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                                                                                                                                                              | QCVN<br>34:2022/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo theo<br>quy định tại QCVN<br>34:2022/BTTTT | Số mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định                                     | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1   | Thời gian trễ trung bình (áp dụng với kết nối trong nước)                                                                                                                                |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       |                |
| 1.1 | Thời gian trễ trung bình gói HOMET                                                                                                                                                       | ≤ 50 ms               | ≤ 50 ms                        | 1000 mẫu                                                                     | 1.594 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 13,49 ms                              | Phù hợp        |
| 1.2 | Thời gian trễ trung bình gói SUN1T                                                                                                                                                       | ≤ 50 ms               | ≤ 50 ms                        | 1000 mẫu                                                                     | 1.510 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 16,81 ms                              |                |
| 2   | Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                                                                                                                                                           |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       |                |
| 2.1 | <b>Gói HOMET</b>                                                                                                                                                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                                                                                                                                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                                                                                                                                                         | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>  | ≥ 80 Mbps                      | 1.000 mẫu                                                                    | 1.197 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 155,52 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                                                                                                                                                           | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>  | ≥ 80 Mbps                      | 1.000 mẫu                                                                    | 1.213 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 155,67 Mbps                           |                |
| 2.2 | <b>Gói SUN1T:</b>                                                                                                                                                                        |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|     | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình:                                                                                                                                                         |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       |                |
|     | + Tốc độ tải xuống trung bình Pd                                                                                                                                                         | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>  | ≥ 120 Mbps                     | 1.000 mẫu                                                                    | 1.456 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 208,53 Mbps                           |                |
|     | + Tốc độ tải lên trung bình Pu                                                                                                                                                           | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>  | ≥ 120 Mbps                     | 1.000 mẫu                                                                    | 1.763 mẫu                 | Mô phỏng                                                    | 210,48 Mbps                           |                |
| 3   | <b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>                                                                                                                                                       |                       |                                |                                                                              |                           |                                                             |                                       | Phù hợp        |
|     | - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại                                                                                                           | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong ngày              | 250 cuộc                                                                     | 281 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 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 | ≥ 80%                 | ≥ 80%                          |                                                                              |                           |                                                             | 97,15%                                |                |

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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm