

Số: 149 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
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 năm 2023

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, Tòa 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: 8.709.643 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý 4 năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 149 /BC-VTNet ngày 1 tháng 01 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

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 sẵn 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	99,999%	99,61%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,996%	98,48%	99,91%	99,07%	99,72%	99,82%	0	(a1)	24h	96,60%
3	Bắc Giang	99,997%	98,74%	99,93%	99,20%	99,19%	99,91%	0	(a1)	24h	96,60%
4	Bắc Kạn	100,000%	98,81%	100,00%	92,89%	99,03%	99,62%	0	(a1)	24h	96,60%
5	Bạc Liêu	99,998%	99,60%	100,00%	99,83%	99,43%	99,82%	0	(a1)	24h	96,60%
6	Bắc Ninh	99,994%	98,93%	99,92%	99,78%	99,85%	99,93%	0	(a1)	24h	96,60%
7	Bến Tre	99,998%	99,19%	99,97%	99,83%	99,81%	99,96%	0	(a1)	24h	96,60%
8	Bình Định	99,995%	99,13%	99,74%	99,58%	99,62%	99,89%	0	(a1)	24h	96,60%
9	Bình Dương	99,993%	97,60%	99,82%	99,34%	99,84%	99,96%	0	(a1)	24h	96,60%
10	Bình Phước	99,994%	99,72%	99,89%	99,93%	99,90%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
11	Bình Thuận	99,998%	98,32%	99,84%	99,65%	99,72%	99,94%	0	(a1)	24h	96,60%
12	Cà Mau	99,996%	99,61%	99,88%	99,86%	100,00%	99,95%	0	(a1)	24h	96,60%
13	Cần Thơ	99,998%	99,34%	100,00%	99,66%	99,80%	99,93%	0	(a1)	24h	96,60%
14	Cao Bằng	100,000%	99,54%	99,79%	97,92%	99,26%	98,45%	0	(a1)	24h	96,60%
15	Đà Nẵng	99,998%	99,29%	99,70%	99,58%	99,50%	99,53%	0	(a1)	24h	96,60%



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			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 sẵn 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
16	Đắk Lắk	99,996%	98,67%	99,65%	95,49%	99,39%	99,25%	0	(a1)	24h	96,60%
17	Đắk Nông	99,998%	98,89%	99,93%	99,61%	99,59%	99,77%	0	(a1)	24h	96,60%
18	Điện Biên	100,000%	99,52%	99,93%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
19	Đồng Nai	99,997%	98,01%	99,93%	99,48%	99,83%	99,94%	0	(a1)	24h	96,60%
20	Đồng Tháp	99,999%	99,80%	99,96%	99,90%	99,91%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
21	Gia Lai	99,999%	99,25%	99,84%	99,57%	99,85%	99,93%	0	(a1)	24h	96,60%
22	Hà Giang	99,998%	100,00%	99,96%	100,00%	99,79%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
23	Hà Nam	99,997%	98,02%	99,89%	99,34%	99,61%	99,91%	0	(a1)	24h	96,60%
24	Hà Nội	99,986%	97,16%	99,05%	97,77%	99,26%	99,85%	0	(a1)	24h	96,60%
25	Hà Tĩnh	99,999%	99,19%	100,00%	99,64%	99,52%	99,93%	0	(a1)	24h	96,60%
26	Hải Dương	99,998%	98,62%	100,00%	99,69%	99,46%	99,88%	0	(a1)	24h	96,60%
27	Hải Phòng	99,999%	99,08%	100,00%	98,98%	99,72%	99,76%	0	(a1)	24h	96,60%
28	Hậu Giang	100,000%	99,39%	99,93%	99,65%	99,07%	99,95%	0	(a1)	24h	96,60%
29	Hòa Bình	99,998%	98,74%	99,88%	99,74%	99,22%	99,67%	0	(a1)	24h	96,60%
30	Hưng Yên	99,996%	100,00%	99,77%	99,87%	99,83%	98,86%	0	(a1)	24h	96,60%
31	Khánh Hòa	99,994%	99,17%	100,00%	99,90%	99,78%	99,88%	0	(a1)	24h	96,60%
32	Kiên Giang	99,989%	99,14%	99,85%	98,39%	100,00%	99,89%	0	(a1)	24h	96,60%
33	Kon Tum	99,993%	99,00%	99,64%	99,21%	99,89%	99,14%	0	(a1)	24h	96,60%
34	Lai Châu	100,000%	99,41%	99,18%	100,00%	99,38%	99,40%	0	(a1)	24h	96,60%



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			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 sẵn 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
35	Lâm Đồng	99,997%	98,90%	99,96%	99,75%	99,90%	99,93%	0	(a1)	24h	96,60%
36	Lạng Sơn	99,993%	98,10%	99,84%	96,14%	100,00%	99,72%	0	(a1)	24h	96,60%
37	Lào Cai	99,999%	98,83%	99,94%	96,93%	98,92%	98,30%	0	(a1)	24h	96,60%
38	Long An	99,997%	99,82%	99,94%	99,88%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
39	Nam Định	99,999%	99,33%	99,98%	100,00%	99,92%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
40	Nghệ An	99,999%	99,27%	99,77%	99,18%	99,45%	99,95%	0	(a1)	24h	96,60%
41	Ninh Bình	99,998%	99,24%	99,97%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	96,60%
42	Ninh Thuận	99,997%	99,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
43	Phú Thọ	99,996%	98,83%	99,92%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
44	Phú Yên	99,995%	99,55%	99,88%	100,00%	100,00%	99,94%	0	(a1)	24h	96,60%
45	Quảng Bình	99,999%	98,90%	99,96%	100,00%	100,00%	99,96%	0	(a1)	24h	96,60%
46	Quảng Nam	99,996%	99,43%	99,98%	99,59%	94,59%	99,77%	0	(a1)	24h	96,60%
47	Quảng Ngãi	99,997%	99,46%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
48	Quảng Ninh	99,995%	98,32%	99,77%	98,57%	99,63%	99,85%	0	(a1)	24h	96,60%
49	Quảng Trị	99,999%	99,65%	99,96%	100,00%	99,32%	99,82%	0	(a1)	24h	96,60%
50	Sóc Trăng	99,999%	99,49%	100,00%	99,55%	99,65%	99,98%	0	(a1)	24h	96,60%
51	Sơn La	99,990%	98,61%	99,95%	99,73%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
52	Tây Ninh	99,997%	99,25%	99,97%	100,00%	99,90%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
53	Thái Bình	99,999%	98,98%	99,97%	99,84%	99,68%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%

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			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 sẵn 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
54	Thái Nguyên	99,996%	99,35%	99,79%	99,10%	99,76%	99,70%	0	(a1)	24h	96,60%
55	Thanh Hóa	99,999%	99,50%	99,96%	99,32%	99,53%	99,91%	0	(a1)	24h	96,60%
56	Thừa Thiên Huế	99,992%	96,26%	99,84%	99,62%	99,24%	99,65%	0	(a1)	24h	96,60%
57	Tiền Giang	99,997%	98,58%	99,91%	99,82%	99,82%	99,96%	0	(a1)	24h	96,60%
58	TPHCM	99,997%	97,71%	99,79%	99,52%	99,83%	99,92%	0	(a1)	24h	96,60%
59	Trà Vinh	99,996%	99,63%	100,00%	99,84%	99,82%	99,97%	0	(a1)	24h	96,60%
60	Tuyên Quang	99,998%	99,63%	99,97%	99,46%	99,77%	99,86%	0	(a1)	24h	96,60%
61	Vĩnh Long	99,999%	99,49%	99,97%	100,00%	99,92%	100,00%	0	(a1)	24h	96,60%
62	Vĩnh Phúc	99,994%	99,20%	99,93%	98,58%	100,00%	99,77%	0	(a1)	24h	96,60%
63	Yên Bái	99,997%	99,41%	99,85%	100,00%	100,00%	99,97%	0	(a1)	24h	96,60%
	Trên toàn mạng	99,996%	98,40%	99,84%	99,31%	99,65%	99,85%	0	100%	24h	96,60%

Mức chiếm dụng băng thông:

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	34,73%	32,13%
2	Viettel-FPT	18,18%	50,95%
3	Viettel-MOBIFONE	16,78%	8,22%
4	Viettel-VINAGAME	11,40%	8,31%
5	Viettel-VTC	0,89%	1,07%
6	Viettel-VNPT	36,97%	36,06%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	22,45%	6,03%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	1,04%	24,81%
2	Viettel-ALIBABA	0,84%	16,40%
3	Viettel-AMAZON	0,67%	6,74%
4	Viettel-AMSIX	16,74%	5,65%
5	Viettel-APPLE	17,11%	50,14%
6	Viettel-AWS	0,13%	0,29%
7	Viettel-BBIX	4,62%	13,26%
8	Viettel-BICS	4,05%	26,34%
9	Viettel-CAPITAL-ONLINE	2,22%	2,39%
10	Viettel-CDN	3,56%	28,65%
11	Viettel-CENTURY	2,40%	7,58%
12	Viettel-CITIC	0,25%	0,54%
13	Viettel-CLOUDFLARE	2,60%	29,66%
14	Viettel-CMI	4,09%	12,50%
15	Viettel-COGENT	0,79%	32,35%
16	Viettel-COMFONE	1,59%	3,78%
17	Viettel-CHINATELECOM	4,17%	68,14%
18	Viettel-CHINAUNICOM	8,10%	1,23%
19	Viettel-EQUINIX	8,56%	55,63%
20	Viettel-FACEBOOK	2,63%	14,24%
21	Viettel-FRANCE TELECOM	0,03%	2,94%
22	Viettel-GOOGLE	7,78%	35,60%
23	Viettel-HKBN	8,63%	14,21%
24	Viettel-IBASIS	3,25%	3,91%
25	Viettel-KDDI	0,58%	0,56%
26	Viettel-L2VPN	3,07%	2,51%
27	Viettel-LIMELIGHT	0,54%	18,74%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
28	Viettel-LUMEN	2,98%	15,11%
29	Viettel-MEKONGNET	26,74%	54,19%
30	Viettel-MICROSOFT	3,50%	0,00%
31	Viettel-NETFLIX	0,23%	16,40%
32	Viettel-NNI	0,00%	0,00%
33	Viettel-PCCW	15,70%	41,85%
34	Viettel-SHOPEE	25,35%	26,13%
35	Viettel-SINGTEL	6,59%	19,04%
36	Viettel-SYNIVERSE	19,30%	30,87%
37	Viettel-TATA	0,05%	0,07%
38	Viettel-TELIA	23,54%	54,72%
39	Viettel-TELSTRA	20,76%	53,45%
40	Viettel-TENCENT	1,19%	4,15%
41	Viettel-TWITCH	0,00%	0,29%
42	Viettel-VALVE	2,93%	14,46%
43	Viettel-VERIZON	0,51%	24,50%
44	Viettel-VODAFONE	20,20%	61,81%
45	Viettel-ZENLAYER	0,35%	0,99%

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 34:2022/BTTTT

- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố 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**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

