

Số: 169 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2022

**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 2021**

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: 7.407.405 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủ 02.

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



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm

BẢN 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 CẤP QUANG)

Quý: IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 169 /BC-VTNet ngày 14 tháng 01 năm 2022 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 | | 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 | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại |
| 1 | An Giang | 99,998% | 99,528% | 99,773% | 99,767% | 100% | 99,982% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 2 | Bà Rịa Vũng Tàu | 99,996% | 98,690% | 99,773% | 100% | 99,937% | 99,832% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 3 | Bắc Giang | 99,996% | 99,671% | 99,680% | 96,694% | 99,161% | 99,581% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 4 | Bắc Kạn | 99,999% | 99,284% | 99,938% | 100% | 99,718% | 99,682% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 5 | Bạc Liêu | 99,998% | 99,636% | 99,799% | 100% | 99,707% | 99,865% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 6 | Bắc Ninh | 99,987% | 98,967% | 99,875% | 99,502% | 99,752% | 99,882% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 7 | Bến Tre | 99,996% | 99,205% | 99,906% | 99,578% | 100% | 99,780% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 8 | Bình Định | 99,992% | 99,251% | 99,335% | 98,990% | 99,721% | 99,317% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 9 | Bình Dương | 99,991% | 98,162% | 99,855% | 99,194% | 99,427% | 99,650% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 10 | Bình Phước | 99,994% | 98,966% | 99,875% | 100% | 100% | 99,902% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 11 | Bình Thuận | 99,990% | 99,733% | 99,792% | 99,638% | 99,928% | 99,880% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 12 | Cà Mau | 99,996% | 99,441% | 99,049% | 99,474% | 99,909% | 99,327% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 13 | Cần Thơ | 99,999% | 99,022% | 99,586% | 99,667% | 99,835% | 99,899% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 14 | Cao Bằng | 99,999% | 98,549% | 99,832% | 100% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 15 | Đà Nẵng | 99,995% | 97,896% | 100% | 99,381% | 99,430% | 99,517% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 16 | Đắk Lắk | 99,997% | 99,051% | 99,897% | 99,472% | 99,691% | 99,769% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |

| STT | Tên chi tiêu | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | Hiệu suất 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 |
| 17 | Đắc Nông | 99,994% | 100% | 100% | 100% | 99,542% | 99,936% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 18 | Điện Biên | 99,998% | 99,214% | 99,869% | 97,895% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 19 | Đồng Nai | 99,994% | 97,768% | 99,631% | 99,214% | 99,626% | 99,881% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 20 | Đồng Tháp | 99,997% | 99,607% | 99,961% | 100% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 21 | Gia Lai | 99,998% | 99,714% | 99,855% | 99,531% | 99,845% | 99,822% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 22 | Hà Giang | 100,000% | 99,200% | 99,846% | 100% | 100% | 99,938% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 23 | Hà Nam | 99,992% | 98,623% | 99,811% | 100% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 24 | Hà Nội | 99,988% | 96,404% | 99,709% | 98,709% | 99,630% | 99,958% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 25 | Hà Tĩnh | 99,996% | 98,567% | 99,799% | 100% | 100% | 99,955% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 26 | Hải Dương | 99,996% | 98,226% | 99,807% | 99,065% | 99,681% | 99,903% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 27 | Hải Phòng | 99,989% | 95,087% | 99,901% | 98,834% | 99,805% | 99,770% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 28 | Hậu Giang | 99,999% | 99,336% | 99,186% | 100% | 100% | 99,762% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 29 | Hòa Bình | 99,991% | 99,025% | 99,786% | 100% | 100% | 99,893% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 30 | Hung Yên | 99,995% | 100% | 99,732% | 100% | 100% | 99,937% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 31 | Khánh Hòa | 99,995% | 98,844% | 99,834% | 99,185% | 99,727% | 99,452% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 32 | Kiên Giang | 99,994% | 99,594% | 99,128% | 99,465% | 100% | 99,851% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 33 | Kon Tum | 99,997% | 99,363% | 99,943% | 100% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 34 | Lai Châu | 99,994% | 98,410% | 99,511% | 100% | 100% | 100% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 35 | Lâm Đồng | 99,998% | 97,466% | 99,063% | 100% | 99,940% | 99,854% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 36 | Lạng Sơn | 99,998% | 95,141% | 99,934% | 98,333% | 99,125% | 99,896% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |

| STT | Tên chi tiêu | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | Kiểu nạt 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 |
| 37 | Lào Cai | 99,998% | 95,041% | 99,968% | 98,718% | 100% | 99,670% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 38 | Long An | 99,995% | 99,706% | 99,863% | 98,780% | 100% | 99,679% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 39 | Nam Định | 99,994% | 98,702% | 99,784% | 99,419% | 100% | 99,987% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 40 | Nghệ An | 99,997% | 97,713% | 99,740% | 96,875% | 100% | 99,946% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 41 | Ninh Bình | 99,994% | 96,222% | 98,383% | 100% | 100% | 99,958% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 42 | Ninh Thuận | 99,997% | 98,865% | 99,680% | 100% | 99,630% | 99,869% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 43 | Phú Thọ | 99,990% | 98,893% | 99,782% | 99,689% | 99,886% | 99,945% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 44 | Phú Yên | 99,982% | 98,392% | 99,714% | 98,718% | 99,912% | 99,894% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 45 | Quảng Bình | 99,991% | 96,238% | 99,720% | 100% | 99,799% | 99,941% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 46 | Quảng Nam | 99,993% | 98,024% | 99,754% | 100% | 99,906% | 99,960% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 47 | Quảng Ngãi | 99,996% | 98,869% | 99,816% | 99,686% | 99,825% | 99,964% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 48 | Quảng Ninh | 99,983% | 95,112% | 98,909% | 98,953% | 99,416% | 99,834% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 49 | Quảng Trị | 99,998% | 98,392% | 99,898% | 98,291% | 99,458% | 99,933% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 50 | Sóc Trăng | 99,999% | 97,521% | 99,038% | 99,479% | 99,505% | 99,918% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 51 | Son La | 99,996% | 99,493% | 99,908% | 100% | 99,823% | 99,779% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 52 | Tây Ninh | 99,994% | 99,216% | 98,798% | 99,711% | 99,763% | 99,905% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 53 | Thái Bình | 99,993% | 98,706% | 99,817% | 99,497% | 99,743% | 99,914% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 54 | Thái Nguyên | 99,992% | 96,290% | 99,920% | 100% | 99,745% | 99,955% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 55 | Thanh Hóa | 99,994% | 97,228% | 99,851% | 100% | 99,552% | 99,939% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 56 | Thừa Thiên Huế | 99,997% | 97,246% | 99,621% | 98,214% | 99,677% | 99,967% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |

| STT | Tên chỉ tiêu | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | Số 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% | 99,732% | 99,904% | 99,035% | 99,959% | 99,963% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 58 | TPHCM | 99,997% | 98,156% | 99,704% | 99,723% | 99,856% | 99,987% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 59 | Trà Vinh | 99,997% | 97,992% | 99,801% | 94,595% | 100% | 99,983% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 60 | Tuyên Quang | 99,993% | 99,817% | 99,952% | 100% | 100% | 99,965% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 61 | Vĩnh Long | 99,997% | 99,637% | 100% | 99,468% | 99,843% | 99,943% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 62 | Vĩnh Phúc | 99,986% | 95,298% | 95,083% | 96,939% | 99,572% | 99,708% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| 63 | Yên Bái | 99,994% | 97,624% | 99,810% | 99,048% | 100% | 99,921% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |
| | Trên toàn mạng | 99,994% | 97,811% | 99,593% | 99,427% | 99,751% | 99,864% | 0 | (a1) | 24h | 97,56% |

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 | 17,92% | 31,65% |
| 2 | Viettel-FPT | 14,22% | 37,37% |
| 3 | Viettel-MOBIFONE | 37,32% | 12,07% |
| 4 | Viettel-VINAGAME | 21,56% | 30,47% |
| 5 | Viettel-VTC | 0,77% | 4,69% |
| 6 | Viettel-VTN | 27,35% | 28,23% |
| II | Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX) | | |
| | Viettel-VNIX | 20,71% | 6,56% |
| III | Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế | | |
| 1 | Viettel-AKAMAI | 1,60% | 26,04% |

| TT | Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối | Mức chiếm dụng bảng thông trung bình | |
|----|----------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 2 | Viettel-AMAZON | 12,93% | 33,51% |
| 3 | Viettel-AMSIX | 2,09% | 5,15% |
| 4 | Viettel-APPLE | 9,51% | 36,37% |
| 5 | Viettel-BBIX | 9,92% | 62,56% |
| 6 | Viettel-BICS | 3,40% | 23,37% |
| 7 | Viettel-CAPITAL-ONLINE | 19,60% | 2,14% |
| 8 | Viettel-CENTURY | 2,62% | 20,63% |
| 9 | Viettel-CHINAUNICOM | 59,36% | 53,84% |
| 10 | Viettel-CITIC | 0,06% | 0,04% |
| 11 | Viettel-CLOUDFLARE | 3,10% | 45,86% |
| 12 | Viettel-CMI | 0,16% | 0,89% |
| 13 | Viettel-COAGENT | 0,89% | 37,36% |
| 14 | Viettel-COMFONE | 0,30% | 0,36% |
| 15 | Viettel-CORESITE | 0,22% | 56,80% |
| 16 | Viettel-CHINA TELECOM | 0,81% | 16,42% |
| 17 | Viettel-CW | 16,88% | 11,18% |
| 18 | Viettel-DIGITAL_OCEAN | 13,48% | 67,02% |
| 19 | Viettel-EQUINIX | 11,36% | 49,84% |
| 20 | Viettel-FACEBOOK | 3,95% | 19,68% |
| 21 | Viettel-FREAN TELECOM | 0,03% | 0,35% |
| 22 | Viettel-GOOGLE | 7,47% | 34,50% |
| 23 | Viettel-HKBN | 5,88% | 10,71% |
| 24 | Viettel-HKIX | 17,90% | 7,04% |
| 25 | Viettel-IBASIS | 0,62% | 0,20% |
| 26 | Viettel-KDDI | 0,43% | 0,53% |
| 27 | Viettel-KT | 14,76% | 17,15% |
| 28 | Viettel-L2VPN | 26,32% | 24,04% |
| 29 | Viettel-LIMELIGHT | 0,42% | 11,85% |
| 30 | Viettel-MEKONGNET | 0,69% | 21,81% |
| 31 | Viettel-MICROSOFT | 9,31% | 17,88% |

