

**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 2021**



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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 10/6/2021.
- 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: 36 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 10/6/2021.
- 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: 20/01/2022.
- 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: Phú Thọ, Quảng Nam, Bình Dương.
  - 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: Phú Thọ, Quảng Nam, Bình Dương.
  - 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.

**Nơi nhận:**

- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Q.Anh 02.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm**



# 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 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Thọ

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 172 /BC-VTNet-KT ngày 20 tháng 01 năm 2022 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	1180 mẫu	Mô phỏng	4,02 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói F90N	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1801 mẫu	Mô phỏng	4,00 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1577 mẫu	Mô phỏng	4,01 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	$\geq 0,8 V_d$	80 Mbps	1.000 mẫu	1178 mẫu	Mô phỏng	85,81 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	80 Mbps	1.000 mẫu	1177 mẫu	Mô phỏng	83,05 Mbps	
	<b>Gói F90N:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	90 Mbps	1.000 mẫu	1804 mẫu	Mô phỏng	87,04 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	90 Mbps	1.000 mẫu	1801 mẫu	Mô phỏng	94,23 Mbps	
	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	110 Mbps	1.000 mẫu	1234 mẫu	Mô phỏng	98,61 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	110 Mbps	1.000 mẫu	1155 mẫu	Mô phỏng	100,19 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 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	265 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**



**Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm**





# 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 2021

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

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông số 172 /BC-VTNet-KT ngày 20 tháng 01 năm 2022 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	1393 mẫu	Mô phỏng	18,34 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói F90N	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1596 mẫu	Mô phỏng	21,09 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1497 mẫu	Mô phỏng	20,87 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	$\geq 0,8 V_d$	80 Mbps	1.000 mẫu	1394 mẫu	Mô phỏng	84,04 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	80 Mbps	1.000 mẫu	1113 mẫu	Mô phỏng	74,10 Mbps	
	<b>Gói F90N:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	90 Mbps	1.000 mẫu	1598 mẫu	Mô phỏng	92,71 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	90 Mbps	1.000 mẫu	1284 mẫu	Mô phỏng	83,36 Mbps	
	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	110 Mbps	1.000 mẫu	1497 mẫu	Mô phỏng	104,02 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	110 Mbps	1.000 mẫu	1496 mẫu	Mô phỏng	98,14 Mbps	

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN VIETTEL
   
 S. N. 1.000.000.000
   
 S. N. 1.000.000.000



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
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	313 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
		≥ 80%	≥ 80%				96,68%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm





# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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 2021

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 **172** /BC-VTNet-KT ngày 20 tháng 01 năm 2022 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 34:2019/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	1322 mẫu	Mô phỏng	3,98 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói F90N	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1831 mẫu	Mô phỏng	4,23 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2446 mẫu	Mô phỏng	3,87 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	$\geq 0,8 V_d$	80 Mbps	1.000 mẫu	1306 mẫu	Mô phỏng	84,66 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	80 Mbps	1.000 mẫu	1319 mẫu	Mô phỏng	82,94 Mbps	
	<b>Gói F90N:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	90 Mbps	1.000 mẫu	1808 mẫu	Mô phỏng	94,59 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	90 Mbps	1.000 mẫu	1814 mẫu	Mô phỏng	93,31 Mbps	
	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	110 Mbps	1.000 mẫu	2385 mẫu	Mô phỏng	107,32 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	110 Mbps	1.000 mẫu	2377 mẫu	Mô phỏng	112,03 Mbps	





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 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự 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 ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	270 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 99,26%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm