

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 II năm 2023

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: 33 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: 18/7/2023.
- 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: Bà Rịa – Vũng Tàu, Bình Phước, Đồng Nai.
 - 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: Bà Rịa – Vũng Tàu, Bình Phước, Đồng Nai.
 - 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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bà Rịa - Vũng Tàu

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1854/BC-VTNet ngày 18 tháng 7 năm 2023 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 FAST2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1573 mẫu	Mô phỏng	12,76 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói FAST3	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1564 mẫu	Mô phỏng	12,62 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1815 mẫu	Mô phỏng	12,80 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói FAST2</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1637 mẫu	Mô phỏng	175,47 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1623 mẫu	Mô phỏng	163,32 Mbps	
2,2	<u>Gói FAST3</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1579 mẫu	Mô phỏng	296,42 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1579 mẫu	Mô phỏng	268,66 Mbps	
2,3	<u>Gói F90N:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1786 mẫu	Mô phỏng	121,13 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1784 mẫu	Mô phỏng	120,34 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							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	332 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%				100%	

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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Phước

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1854 /BC-VTNet ngày 18 tháng 7 năm 2023 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 FAST2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.375 mẫu	Mô phỏng	5,58 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói FAST3	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.265 mẫu	Mô phỏng	12,81 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.366 mẫu	Mô phỏng	13,25 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói FAST2</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.408 mẫu	Mô phỏng	141,23 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.406 mẫu	Mô phỏng	198,32 Mbps	
2,2	<u>Gói FAST3</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.282 mẫu	Mô phỏng	261,66 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.280 mẫu	Mô phỏng	245,32 Mbps	
2,3	<u>Gói F90N</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.379 mẫu	Mô phỏng	121,24 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.387 mẫu	Mô phỏng	117,98 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
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							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	312 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%				100%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trưởng 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 II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Đồng Nai**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1854 /BC-VTNet ngày 18 tháng 7 năm 2023 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 FAST2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.261 mẫu	Mô phỏng	4,39 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói FAST3	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.629 mẫu	Mô phỏng	12,62 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.301 mẫu	Mô phỏng	6,01 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói FAST2							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.270 mẫu	Mô phỏng	157,25 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.270 mẫu	Mô phỏng	198,51 Mbps	
2,2	Gói FAST3							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.500 mẫu	Mô phỏng	302,87 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.501 mẫu	Mô phỏng	282,76 Mbps	
2,3	Gói F90N:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.333 mẫu	Mô phỏng	108 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.330 mẫu	Mô phỏng	132,53 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							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	360 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%				100%	



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

