

Số: 1913 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG
CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)
QUÝ II 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: 6.977.642 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT, KT. Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Lê Bá Tân

BẢN 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: II năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4913 /BC-VTNet ngày 9 tháng 7 năm 2021 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			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				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, gọi yếu 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				
1	An Giang	99,998%	99,18%	99,98%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,991%	97,32%	99,53%	98,31%	99,86%	99,94%	0	(al)	24h	97,15%
3	Bắc Giang	99,995%	98,69%	98,73%	100%	99,74%	99,74%	0	(al)	24h	97,15%
4	Bắc Kạn	100%	97,40%	99,53%	97,87%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
5	Bạc Liêu	99,996%	99,11%	99,93%	99,09%	99,68%	100%	0	(al)	24h	97,15%
6	Bắc Ninh	99,994%	96,69%	97,49%	96,30%	98,41%	99,82%	0	(al)	24h	97,15%
7	Bến Tre	99,997%	96,99%	99,59%	95,56%	100%	99,94%	0	(al)	24h	97,15%
8	Bình Định	99,997%	99,29%	99,91%	100%	99,93%	99,78%	0	(al)	24h	97,15%
9	Bình Dương	99,988%	96,02%	99,06%	98,49%	99,65%	99,55%	0	(al)	24h	97,15%
10	Bình Phước	99,992%	95,07%	99,29%	95,92%	100%	99,49%	0	(al)	24h	97,15%
11	Bình Thuận	99,994%	98,19%	99,37%	99,06%	99,84%	99,15%	0	(al)	24h	97,15%
12	Cà Mau	99,995%	99,00%	99,49%	99,23%	100%	99,91%	0	(al)	24h	97,15%
13	Cần Thơ	99,997%	98,52%	99,97%	99,55%	99,77%	100%	0	(al)	24h	97,15%
14	Cao Bằng	99,990%	99,75%	99,86%	100%	99,62%	100%	0	(al)	24h	97,15%
15	Đà Nẵng	99,999%	98,42%	99,82%	100%	99,44%	100%	0	(al)	24h	97,15%
16	Đắk Lắk	99,995%	98,61%	99,88%	100%	99,89%	99,93%	0	(al)	24h	97,15%

STT	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			Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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	Thị trấn, xã			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
17	Đắc Nông	99,992%	99,56%	99,87%	98,86%	99,75%	100%	0	(al)	24h	97,15%
18	Điện Biên	99,997%	96,15%	99,40%	100%	99,68%	100%	0	(al)	24h	97,15%
19	Đồng Nai	99,994%	96,56%	99,89%	99,53%	99,83%	99,92%	0	(al)	24h	97,15%
20	Đồng Tháp	99,998%	99,54%	99,96%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
21	Gia Lai	99,998%	98,93%	99,96%	100%	99,89%	99,94%	0	(al)	24h	97,15%
22	Hà Giang	99,997%	96,92%	99,97%	98,77%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
23	Hà Nam	99,996%	98,43%	99,60%	100%	100%	99,96%	0	(al)	24h	97,15%
24	Hà Nội	99,989%	97,08%	99,84%	98,80%	99,45%	99,96%	0	(al)	24h	97,15%
25	Hà Tĩnh	99,997%	98,97%	99,76%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
26	Hải Dương	99,995%	98,76%	99,93%	100%	99,85%	100%	0	(al)	24h	97,15%
27	Hải Phòng	99,991%	97,25%	99,10%	97,52%	99,79%	99,92%	0	(al)	24h	97,15%
28	Hậu Giang	99,999%	99,83%	99,95%	100%	99,72%	100%	0	(al)	24h	97,15%
29	Hòa Bình	99,987%	95,92%	99,67%	100%	99,71%	99,77%	0	(al)	24h	97,15%
30	Hưng Yên	99,994%	95,25%	99,67%	98,11%	99,26%	99,86%	0	(al)	24h	97,15%
31	Khánh Hòa	99,994%	99,13%	99,81%	96,99%	99,75%	99,87%	0	(al)	24h	97,15%
32	Kiên Giang	99,985%	99,43%	99,84%	97,93%	100%	99,89%	0	(al)	24h	97,15%
33	Kon Tum	99,989%	98,47%	99,91%	98,55%	99,75%	99,79%	0	(al)	24h	97,15%
34	Lai Châu	99,992%	98,62%	98,73%	98,39%	100%	99,77%	0	(al)	24h	97,15%
35	Lâm Đồng	99,996%	98,89%	99,84%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%

STT	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	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	
36	Lạng Sơn	99,997%	97,89%	99,82%	97,14%	100%	99,77%	0	(al)	24h	97,15%
37	Lào Cai	99,998%	95,94%	99,97%	95,56%	100%	99,95%	0	(al)	24h	97,15%
38	Long An	99,995%	99,65%	99,75%	99,25%	100%	99,80%	0	(al)	24h	97,15%
39	Nam Định	99,998%	98,88%	99,82%	100%	100%	99,96%	0	(al)	24h	97,15%
40	Nghệ An	99,995%	96,55%	99,99%	100%	99,73%	99,91%	0	(al)	24h	97,15%
41	Ninh Bình	99,996%	95,83%	99,49%	94,44%	99,79%	99,90%	0	(al)	24h	97,15%
42	Ninh Thuận	99,998%	99,13%	99,95%	100%	99,53%	99,94%	0	(al)	24h	97,15%
43	Phú Thọ	99,993%	95,41%	99,85%	99,39%	99,30%	99,96%	0	(al)	24h	97,15%
44	Phú Yên	99,999%	99,18%	99,95%	100%	99,36%	99,96%	0	(al)	24h	97,15%
45	Quảng Bình	99,998%	98,11%	99,90%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
46	Quảng Nam	99,994%	99,63%	99,97%	100%	100%	99,94%	0	(al)	24h	97,15%
47	Quảng Ngãi	99,996%	99,15%	99,94%	100%	100%	99,97%	0	(al)	24h	97,15%
48	Quảng Ninh	99,992%	98,20%	99,54%	100%	99,72%	99,68%	0	(al)	24h	97,15%
49	Quảng Trị	99,995%	99,31%	100%	98,47%	100%	100%	0	(al)	24h	97,15%
50	Sóc Trăng	99,996%	98,90%	99,98%	100%	100%	99,97%	0	(al)	24h	97,15%
51	Son La	99,997%	99,53%	99,87%	92,54%	99,74%	99,89%	0	(al)	24h	97,15%
52	Tây Ninh	99,996%	99,30%	97,50%	99,16%	99,85%	99,93%	0	(al)	24h	97,15%
53	Thái Bình	99,999%	97,91%	99,87%	96,94%	99,55%	99,86%	0	(al)	24h	97,15%
54	Thái Nguyên	99,990%	98,38%	99,93%	97,73%	99,74%	99,80%	0	(al)	24h	97,15%



STT	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			Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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				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				
55	Thanh Hóa	99,996%	98,56%	99,75%	100%	99,59%	99,94%	0	(a1)	24h	97,15%
56	Thừa Thiên Huế	99,994%	99,09%	99,86%	99,01%	99,70%	100%	0	(a1)	24h	97,15%
57	Tiền Giang	99,994%	98,10%	99,85%	99,46%	99,94%	99,95%	0	(a1)	24h	97,15%
58	TPHCM	99,997%	97,90%	99,86%	99,83%	99,92%	99,99%	0	(a1)	24h	97,15%
59	Trà Vinh	99,998%	95,09%	98,22%	96,47%	100%	99,84%	0	(a1)	24h	97,15%
60	Tuyên Quang	99,996%	99,57%	99,94%	98,39%	100%	99,84%	0	(a1)	24h	97,15%
61	Vĩnh Long	99,998%	99,65%	99,98%	99,07%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%
62	Vĩnh Phúc	99,993%	95,56%	98,16%	100%	100%	99,95%	0	(a1)	24h	97,15%
63	Yên Bái	99,993%	98,08%	99,85%	100%	100%	99,76%	0	(a1)	24h	97,15%
	Trên toàn mạng	99,995%	97,72%	99,54%	99,19%	99,76%	99,89%	0	(a1)	24h	97,15%

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	7,18%	26,32%
2	Viettel-FPT	12,29%	30,51%
3	Viettel-Mobifone	51,89%	15,89%
4	Viettel-VINAGAME	14,20%	21,30%
5	Viettel-VTC	0,01%	0,00%
6	Viettel-VTN	27,48%	37,90%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
1	Viettel-VNIX	19,51%	9,47%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	3,45%	42,53%
2	Viettel-Amazon	4,70%	25,44%
3	Viettel-Apple	6,97%	50,50%
4	Viettel-BBIX	4,39%	16,53%
5	Viettel-BICS	2,37%	28,76%
6	Viettel-Capital-Online	5,62%	0,20%
7	Viettel-CENTURY	1,71%	29,53%
8	Viettel-CHINAUNICOM	21,01%	32,39%
9	Viettel-CITIC	0,09%	0,05%
10	Viettel-Cloudflare	2,49%	35,57%
11	Viettel-CMI	9,25%	3,78%
12	Viettel-Cogent	1,77%	55,28%
13	Viettel-Comfone	0,62%	0,23%
14	Viettel-Coresite	0,22%	58,60%
15	Viettel-ChinaTelecom	0,43%	28,95%
16	Viettel-CW	7,02%	33,09%
17	Viettel-DIGITAL_OCEAN	7,94%	37,70%
18	Viettel-Detch_Telecom	0,00%	0,00%
19	Viettel-EQUINIX	10,75%	48,63%
20	Viettel-Epsilon	0,00%	0,01%
21	Viettel-Facebook	1,67%	30,62%
22	Viettel-France Telecom	0,01%	0,15%
23	Viettel-Google	4,52%	28,51%
24	Viettel-HKBN	5,73%	11,69%
25	Viettel-HKIX	21,10%	37,05%
26	Viettel-IBASIS	0,62%	0,23%
27	Viettel-KDDI	0,49%	0,64%
28	Viettel-KT	15,66%	17,16%
29	Viettel-L2VPN	8,47%	8,44%

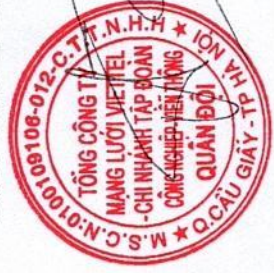
TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng bằng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
30	Viettel-LIMELIGHT	0,34%	9,85%
31	Viettel-MEKONGNET	0,00%	11,62%
32	Viettel-Microsoft	6,66%	10,23%
33	Viettel-Netflix	0,21%	60,37%
34	Viettel-NTT	13,83%	35,96%
35	Viettel-PCCW	10,45%	41,09%
36	Viettel-Reach	0,00%	0,05%
37	Viettel-SHOPPEE	18,05%	28,14%
38	Viettel-SingTel	6,13%	38,60%
39	Viettel-SYNIVERSE	12,90%	9,11%
40	Viettel-TATA	13,74%	41,55%
41	Viettel-Telia	15,30%	47,96%
42	Viettel-Telstra	12,10%	33,67%
43	Viettel-TWITCH	0,43%	18,86%
44	Viettel-Valve	2,25%	9,35%
45	Viettel-Verizon	1,02%	15,15%
46	Viettel-VODAFONE	21,68%	32,36%
47	Viettel-ZENLAYER	0,00%	13,23%

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 34:2019/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 Lê Bá Tân