

Số: 114/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2021

V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình
6 tháng đầu năm 2021

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin Điện tử.

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
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.

Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số IPTV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình di động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. Thời gian báo cáo: (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Năm: 2021

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01 – 30/6)
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/7 – 31/12)

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: Đánh dấu ; Chưa chấp hành: Đánh dấu)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định
- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website
<https://vietteltelecom.vn> mục “Chất lượng dịch vụ”
- Ban hành quy chế tự kiểm tra
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên
- Thực hiện đo kiểm định kỳ

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel
Địa chỉ: Tòa nhà Thái Bình – ngõ 19 – phố Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ 01/4/2021 – 30/6/2021.
- Kết quả đo kiểm kèm theo báo cáo gồm 03 bản, cụ thể:
 - + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp tương tự.

- + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp số.
- + Kết quả đo kiểm dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

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



Trung tá Lê Bá Tân

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP TƯƠNG TỰ**
(06 tháng đầu năm 2021)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 10/14/BC-VTNet ngày 15 tháng 7 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dBμV)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Bảng thông của mỗi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)
					Thay đổi lớn nhất (đỉnh - đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)				
	Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo QCVN 87:2020/BTTTT	87,5-862	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
		Mức công bố	110-702	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
1	An Giang		110 - 702	73,99	1,28	1	48,12	6,5	14,53	8
2	Bà Rịa Vũng Tàu		110 - 702	76,71	1,71	1	50,64	6,5	14,53	8
3	Bắc Giang		110 - 702	74,11	1,36	1	46,05	6,5	15,52	8
4	Bắc Kạn		110 - 702	72,07	2,24	1	44,87	6,5	15,74	8
5	Bạc Liêu		110 - 702	69,29	0,98	1	47,17	6,5	14,38	8
6	Bắc Ninh		110 - 702	76,73	1,68	1	45,61	6,5	14,92	8
7	Bến Tre		110 - 702	72,46	1,77	1	49,48	6,5	14,26	8
8	Bình Định		110 - 702	72,18	2,05	1	46,31	6,5	15,67	8
9	Bình Dương		110 - 702	73,17	1,84	1	45,87	6,5	14,43	8
10	Bình Phước		110 - 702	74,59	1,64	1	48,39	6,5	14,15	8
11	Bình Thuận		110 - 702	70,13	1,85	1	45,31	6,5	15,28	8
12	Cà Mau		110 - 702	71,80	1,76	1	48,94	6,5	14,35	8



STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dB μ V)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Bảng thông của môi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)
					Thay đổi lớn nhất (đỉnh - đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)				
	Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo QCVN 87:2020/BTTTT	87.5-862	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
		Mức công bố	110-702	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
13	Cao Bằng		110 - 702	69,48	1,73	1	46,78	6,5	15,48	8
14	Đắc Nông		110 - 702	73,77	1,14	1	46,87	6,5	14,33	8
15	Điện Biên		110 - 702	71,61	1,93	1	49,01	6,5	14,23	8
16	Đồng Nai		110 - 702	70,67	1,72	1	50,09	6,5	14,26	8
17	Đồng Tháp		110 - 702	72,98	1,71	1	48,30	6,5	14,29	8
18	Gia Lai		110 - 702	71,71	1,35	1	48,94	6,5	14,32	8
19	Hà Giang		110 - 702	77,57	1,57	1	47,37	6,5	14,59	8
20	Hà Nam		110 - 702	71,62	1,62	1	45,30	6,5	15,58	8
21	Hà Tĩnh		110 - 702	74,78	1,45	1	46,50	6,5	15,35	8
22	Hải Dương		110 - 702	69,67	1,69	1	45,58	6,5	15,51	8
23	Hậu Giang		110 - 702	72,23	2,02	1	47,16	6,5	14,42	8
24	Hòa Bình		110 - 702	75,17	1,96	1	46,01	6,5	15,45	8
25	Hưng Yên		110 - 702	69,10	1,66	1	48,13	6,5	14,81	8
26	Kiên Giang		110 - 702	75,72	1,34	1	50,18	6,5	14,29	8
27	Kon Tum		110 - 702	73,09	1,73	1	46,80	6,5	14,46	8
28	Lai Châu		110 - 702	74,06	1,68	1	46,54	6,5	14,65	8

PH. Q. THÔNG TIN

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dB μ V)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Bảng thông của mỗi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)
					Thay đổi lớn nhất (đỉnh - đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)				
	Tên địa bàn tỉnh/TP	Mức theo QCVN 87:2020/BTTTT	87,5-862	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
		Mức công bố	110-702	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
29	Lạng Sơn		110 - 702	73,13	2,00	1	47,60	6,5	15,50	8
30	Lào Cai		110 - 702	74,55	1,61	1	48,03	6,5	14,62	8
31	Long An		110 - 702	73,67	1,60	1	48,02	6,5	14,46	8
32	Nam Định		110 - 702	74,28	1,86	1	47,63	6,5	15,05	8
33	Nghệ An		110 - 702	73,99	1,64	1	47,69	6,5	15,61	8
34	Ninh Bình		110 - 702	73,15	1,87	1	47,00	6,5	14,31	8
35	Ninh Thuận		110 - 702	73,41	2,28	1	51,65	6,5	14,84	8
36	Phú Thọ		110 - 702	73,22	1,62	1	46,68	6,5	15,12	8
37	Phú Yên		110 - 702	72,77	1,56	1	47,78	6,5	13,93	8
38	Quảng Bình		110 - 702	73,93	1,48	1	46,66	6,5	15,87	8
39	Quảng Nam		110 - 702	73,58	1,47	1	46,89	6,5	14,69	8
40	Quảng Ngãi		110 - 702	74,33	1,47	1	47,57	6,5	14,37	8
41	Quảng Ninh		110 - 702	75,67	1,78	1	46,20	6,5	15,99	8
42	Quảng Trị		110 - 702	72,16	1,75	1	46,57	6,5	14,73	8
43	Sóc Trăng		110 - 702	72,18	1,61	1	48,16	6,5	14,36	8
44	Son La		110 - 702	76,30	1,70	1	46,69	6,5	15,89	8



STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dB μ V)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A) (dB)	Bảng thông của mỗi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)
					Thay đổi lớn nhất (đỉnh - đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)				
		Mức theo QCVN 87:2020/BTTTT	87,5-862	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
		Mức công bố	110-702	60 ÷ 80	≤2,5	≤1	≥ 43	6,5	13 ÷ 16	8
45	Tây Ninh		110 - 702	69,93	1,43	1	48,26	6,5	14,46	8
46	Thái Bình		110 - 702	73,50	1,97	1	45,78	6,5	15,93	8
47	Thái Nguyên		110 - 702	72,53	1,78	1	47,39	6,5	15,45	8
48	Thanh Hóa		110 - 702	74,63	1,65	1	48,02	6,5	14,53	8
49	Thừa Thiên Huế		110 - 702	69,36	2,06	1	45,59	6,5	15,17	8
50	Tiền Giang		110 - 702	71,92	1,51	1	49,50	6,5	14,39	8
51	Trà Vinh		110 - 702	72,04	1,46	1	48,46	6,5	14,21	8
52	Tuyên Quang		110 - 702	76,65	1,80	1	46,90	6,5	15,86	8
53	Vĩnh Long		110 - 702	74,07	1,58	1	50,03	6,5	14,43	8
54	Vĩnh Phúc		110 - 702	69,39	1,55	1	45,18	6,5	15,23	8
55	Yên Bái		110 - 702	72,80	1,47	1	45,34	6,5	15,89	8

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ IPTV TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÔNG CỘNG CÓ ĐỊNH

(06 tháng đầu năm 2021)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 19/4/BC-VTNet ngày 19 tháng 7 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Thời gian thiết lập dịch vụ				Thời gian khắc phục dịch vụ		Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời trong vòng 60s		
			Chỉ tiêu truyền dẫn		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Đường dây có sẵn	Đường dây mới	Nội thành, thị xã, làng	Thị trấn, thị xã, làng	Nội thành, thị xã	Thị trấn, thị xã, làng					Số khiếu nại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời trong vòng 60s
			Chất lượng tín hiệu video	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)												
		Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%			
		Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%			
1	An Giang		4,04	31,67	4,42	31,67	4,42	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
2	Bà Rịa Vũng Tàu		4,18	48,09	3,21	48,09	3,21	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
3	Bắc Giang		4,23	39,43	2,71	39,43	2,71	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
4	Bắc Kạn		4,21	34,24	2,94	34,24	2,94	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
5	Bạc Liêu		4,01	53,10	5,11	53,10	5,11	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
6	Bắc Ninh		4,23	22,11	2,73	22,11	2,73	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
7	Bến Tre		4,12	45,99	3,75	45,99	3,75	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
8	Bình Định		4,21	32,39	3,00	32,39	3,00	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
9	Bình Dương		4,17	25,12	3,31	25,12	3,31	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
10	Bình Phước		4,18	41,60	3,31	41,60	3,31	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
11	Bình Thuận		4,17	32,65	3,28	32,65	3,28	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
12	Cà Mau		4,10	55,49	4,04	55,49	4,04	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
13	Cần Thơ		4,10	49,37	4,08	49,37	4,08	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			
14	Cao Bằng		4,23	29,04	2,72	29,04	2,72	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%			

CÔNG TY
 VIỄN THÔNG VIỆT NAM
 CHIẾP VIÊN THỰC
 QUẢN ĐỘ
 GIẤY - TP

M.S.C.N: 010010

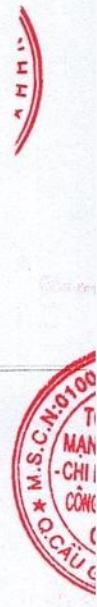
STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Thời gian thiết lập dịch vụ			Thời gian khác phục dịch vụ		Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khấu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
			Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Đường dây có sẵn		Đường dây mới		Nội thành, thị xã			Thị trấn, xã, làng	24h trong ngày	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công và nhận được tin hiệu trả lời trong vòng 60s
			Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã, làng								
		Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày		
		Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%	
15	Đà Nẵng		4,22	29,96	2,90	29,96	2,90	29,96	2,90	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
16	Đắk Lắk		4,21	30,40	2,92	30,40	2,92	30,40	2,92	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
17	Đắk Nông		4,22	28,38	2,76	28,38	2,76	28,38	2,76	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
18	Điện Biên		4,24	28,16	2,66	28,16	2,66	28,16	2,66	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
19	Đồng Nai		4,17	24,79	3,36	24,79	3,36	24,79	3,36	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
20	Đồng Tháp		4,01	49,46	4,50	49,46	4,50	49,46	4,50	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
21	Gia Lai		4,23	31,54	2,77	31,54	2,77	31,54	2,77	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
22	Hà Giang		4,24	28,36	2,65	28,36	2,65	28,36	2,65	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
23	Hà Nam		4,24	41,42	2,68	41,42	2,68	41,42	2,68	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
24	Hà Nội		4,24	22,45	2,61	22,45	2,61	22,45	2,61	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
25	Hà Tĩnh		4,22	30,33	2,84	30,33	2,84	30,33	2,84	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
26	Hải Dương		4,22	47,38	2,86	47,38	2,86	47,38	2,86	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
27	Hải Phòng		4,22	31,55	2,87	31,55	2,87	31,55	2,87	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
28	Hậu Giang		3,99	68,00	5,29	68,00	5,29	68,00	5,29	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
29	Hòa Bình		4,24	34,46	2,64	34,46	2,64	34,46	2,64	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
30	Hưng Yên		4,22	39,89	2,79	39,89	2,79	39,89	2,79	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
31	Khánh Hòa		4,19	29,12	3,20	29,12	3,20	29,12	3,20	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	
32	Kiên Giang		4,10	59,27	4,05	59,27	4,05	59,27	4,05	100%	100%	0	(a1)	24h	97,15%	

STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Thời gian thiết lập dịch vụ			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khuôn nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khuôn nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
			Chất lượng tín hiệu video		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Đường dây mới		Đường dây mới			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới khách hàng trợ giúp chăm sóc thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s	
			Chất lượng tín hiệu video	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Đường dây có sẵn	Nội thành, thị xã, làng					Thị trấn, xã, làng
		Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 50ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 80%	≥ 80%
		Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 50ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 80%	≥ 80%
33	Kon Tum		4,23	33,07	2,73	33,07	2,73	33,07	2,73	100%	99,985%	100%	100%	100%	100%	97,15%
34	Lai Châu		4,25	32,57	2,51	32,57	2,51	32,57	2,51	100%	99,995%	100%	100%	100%	100%	97,15%
35	Lâm Đồng		4,21	30,18	2,94	30,18	2,94	30,18	2,94	100%	99,996%	100%	100%	100%	100%	97,15%
36	Lạng Sơn		4,24	29,93	2,66	29,93	2,66	29,93	2,66	100%	99,997%	100%	100%	100%	100%	97,15%
37	Lào Cai		4,24	31,99	2,63	31,99	2,63	31,99	2,63	100%	99,999%	100%	100%	100%	100%	97,15%
38	Long An		4,11	52,39	3,97	52,39	3,97	52,39	3,97	100%	99,992%	100%	100%	100%	100%	97,15%
39	Nam Định		4,24	34,47	2,64	34,47	2,64	34,47	2,64	100%	99,999%	100%	100%	100%	100%	97,15%
40	Nghệ An		4,22	40,47	2,90	40,47	2,90	40,47	2,90	100%	99,993%	100%	100%	100%	100%	97,15%
41	Ninh Bình		4,24	37,05	2,65	37,05	2,65	37,05	2,65	100%	99,995%	100%	100%	100%	100%	97,15%
42	Ninh Thuận		4,20	28,67	2,94	28,67	2,94	28,67	2,94	100%	99,997%	100%	100%	100%	100%	97,15%
43	Phủ Thọ		4,23	28,71	2,69	28,71	2,69	28,71	2,69	100%	99,991%	100%	100%	100%	100%	97,15%
44	Phủ Yên		4,16	32,56	3,47	32,56	3,47	32,56	3,47	100%	99,999%	100%	100%	100%	100%	97,15%
45	Quảng Bình		4,23	27,78	2,80	27,78	2,80	27,78	2,80	100%	99,998%	100%	100%	100%	100%	97,15%
46	Quảng Nam		4,21	29,19	2,92	29,19	2,92	29,19	2,92	100%	99,993%	100%	100%	100%	100%	97,15%
47	Quảng Ngãi		4,16	35,36	3,52	35,36	3,52	35,36	3,52	100%	99,978%	100%	100%	100%	100%	97,15%
48	Quảng Ninh		4,24	39,86	2,65	39,86	2,65	39,86	2,65	100%	99,987%	100%	100%	100%	100%	97,15%
49	Quảng Trị		4,23	28,65	2,84	28,65	2,84	28,65	2,84	100%	99,991%	100%	100%	100%	100%	97,15%
50	Sóc Trăng		4,05	56,85	4,71	56,85	4,71	56,85	4,71	100%	99,996%	100%	100%	100%	100%	97,15%



STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video			Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ			Thời gian khắc phục dịch vụ	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khấu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s	Chỉ tiêu truyền đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s	Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s	Đường dây cố sẵn	Đường dây mới				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời trong vòng 60s
		Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã, làng	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã, làng	≥ 90%	≥ 80%
		Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	< 50ms	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 80%
51	Son La	4,24	30,06	2,69	30,06	2,69	30,06	2,69	≥ 90%	100%	99,51%	100,00%	≥ 90%	97,15%
52	Tây Ninh	4,11	48,10	3,90	48,10	3,90	48,10	3,90	100%	100%	99,73%	98,73%	100%	97,15%
53	Thái Bình	4,23	34,85	2,79	34,85	2,79	34,85	2,79	100%	100%	99,36%	99,79%	100%	97,15%
54	Thái Nguyên	4,23	22,77	2,78	22,77	2,78	22,77	2,78	100%	100%	98,91%	100,00%	100%	97,15%
55	Thanh Hóa	4,22	28,55	2,88	28,55	2,88	28,55	2,88	100%	100%	98,68%	99,49%	100%	97,15%
56	Thừa Thiên Huế	4,20	32,49	3,12	32,49	3,12	32,49	3,12	100%	100%	99,54%	100,00%	100%	97,15%
57	Tiền Giang	4,10	45,91	4,05	45,91	4,05	45,91	4,05	100%	100%	99,02%	99,82%	100%	97,15%
58	TPHCM	4,19	22,34	3,10	22,34	3,10	22,34	3,10	100%	100%	98,88%	99,92%	100%	97,15%
59	Trà Vinh	4,07	48,85	4,47	48,85	4,47	48,85	4,47	100%	100%	94,90%	99,60%	100%	97,15%
60	Tuyên Quang	4,24	30,89	2,65	30,89	2,65	30,89	2,65	100%	100%	100,00%	99,92%	100%	97,15%
61	Vĩnh Long	4,07	54,93	4,34	54,93	4,34	54,93	4,34	100%	100%	98,98%	100,00%	100%	97,15%
62	Vĩnh Phúc	4,24	38,68	2,68	38,68	2,68	38,68	2,68	100%	95,24%	97,29%	99,72%	100%	97,15%
63	Yên Bái	4,25	27,40	2,51	27,40	2,51	27,40	2,51	100%	100%	98,86%	99,89%	100%	97,15%

Ghi chú: - (a1): Trong 6 tháng đầu năm 2021 không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP SỐ**
(06 tháng đầu năm 2021)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 19/14/BC-VTNet ngày 19 tháng 7 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM đo tại điểm kết nối thuê bao (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)
		Tên chỉ tiêu				
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁴
		Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	≤ 10 ⁻⁶
1	An Giang		68,81	8	40,49	10 ⁻⁷
2	Bà Rịa Vũng Tàu		68,35	8	40,62	10 ⁻⁷
3	Bắc Giang		69,26	8	39,52	10 ⁻⁷
4	Bắc Kạn		70,30	8	40,06	10 ⁻⁷
5	Bạc Liêu		68,18	8	41,38	10 ⁻⁷
6	Bắc Ninh		67,92	8	39,33	10 ⁻⁷
7	Bến Tre		68,89	8	40,21	10 ⁻⁷
8	Bình Định		66,92	8	38,37	10 ⁻⁷
9	Bình Dương		68,48	8	40,77	10 ⁻⁷
10	Bình Phước		67,82	8	40,54	10 ⁻⁷
11	Bình Thuận		67,19	8	38,43	10 ⁻⁷
12	Cà Mau		67,14	8	40,64	10 ⁻⁷
13	Cần Thơ		65,97	8	39,30	10 ⁻⁷
14	Cao Bằng		66,51	8	40,19	10 ⁻⁷
15	Đà Nẵng		67,38	8	39,19	10 ⁻⁷
16	Đắk Lắk		69,90	8	41,17	10 ⁻⁷
17	Đắk Nông		68,51	8	38,47	10 ⁻⁷
18	Điện Biên		67,90	8	39,57	10 ⁻⁷
19	Đồng Nai		68,04	8	40,20	10 ⁻⁷
20	Đồng Tháp		68,11	8	40,80	10 ⁻⁷
21	Gia Lai		66,74	8	38,38	10 ⁻⁷
22	Hà Giang		67,41	8	39,12	10 ⁻⁷
23	Hà Nam		69,43	8	39,06	10 ⁻⁷
24	Hà Nội		69,89	8	41,10	10 ⁻⁷
25	Hà Tĩnh		68,02	8	39,17	10 ⁻⁷
26	Hải Dương		69,79	8	39,59	10 ⁻⁷
27	Hải Phòng		71,58	8	42,21	10 ⁻⁷
28	Hậu Giang		67,86	8	41,10	10 ⁻⁷
29	Hòa Bình		68,75	8	39,47	10 ⁻⁷
30	Hưng Yên		67,60	8	38,29	10 ⁻⁷


 39106-012-
 CÔNG TY
 MẠNG LƯỚI VIETTEL
 ANH TẬP ĐOÀN
 CHIẾP VIÊN THÔNG
 AN ĐỘI
 Y - TP HÀ NỘI

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM đo tại điểm kết nối thuê bao (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)
		Tên chỉ tiêu				
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 ⁻⁴
Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	≤ 10 ⁻⁶		
31	Khánh Hòa		71,39	8	41,41	10 ⁻⁷
32	Kiên Giang		67,85	8	40,86	10 ⁻⁷
33	Kon Tum		65,71	8	38,06	10 ⁻⁷
34	Lai Châu		69,74	8	39,94	10 ⁻⁷
35	Lâm Đồng		69,38	8	40,09	10 ⁻⁷
36	Lạng Sơn		67,45	8	38,63	10 ⁻⁷
37	Lào Cai		65,71	8	37,83	10 ⁻⁷
38	Long An		67,27	8	40,47	10 ⁻⁷
39	Nam Định		69,52	8	38,36	10 ⁻⁷
40	Nghệ An		68,60	8	38,88	10 ⁻⁷
41	Ninh Bình		68,03	8	38,81	10 ⁻⁷
42	Ninh Thuận		67,63	8	39,28	10 ⁻⁷
43	Phú Thọ		68,99	8	38,64	10 ⁻⁷
44	Phú Yên		67,13	8	39,38	10 ⁻⁷
45	Quảng Bình		68,41	8	38,79	10 ⁻⁷
46	Quảng Nam		66,14	8	38,09	10 ⁻⁷
47	Quảng Ngãi		65,71	8	37,63	10 ⁻⁷
48	Quảng Ninh		70,26	8	38,82	10 ⁻⁷
49	Quảng Trị		65,77	8	37,78	10 ⁻⁷
50	Sóc Trăng		67,32	8	41,14	10 ⁻⁷
51	Son La		69,52	8	39,40	10 ⁻⁷
52	Tây Ninh		68,10	8	40,00	10 ⁻⁷
53	Thái Bình		70,51	8	39,21	10 ⁻⁷
54	Thái Nguyên		66,86	8	37,96	10 ⁻⁷
55	Thanh Hóa		69,54	8	38,38	10 ⁻⁷
56	Thừa Thiên Huế		66,96	8	38,39	10 ⁻⁷
57	Tiền Giang		68,75	8	40,72	10 ⁻⁷
58	TPHCM		67,09	8	41,67	10 ⁻⁷
59	Trà Vinh		72,76	8	40,21	10 ⁻⁷
60	Tuyên Quang		66,70	8	39,46	10 ⁻⁷
61	Vĩnh Long		70,78	8	39,83	10 ⁻⁷
62	Vĩnh Phúc		68,11	8	36,46	10 ⁻⁷
63	Yên Bái		67,33	8	38,98	10 ⁻⁷

