

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 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: 23/3/2020.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 15/4/2020.
- 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: 31 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 15/4/2020.
- 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: 19/7/2021.
- 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: Đắk Lắk, Bình Thuận, Phú Yên.
 - 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: Đắk Lắk, Bình Thuận, Phú Yên.
 - 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



Trung tá Lê Bá Tân

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

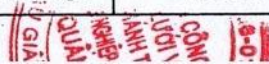
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý II năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Lắk

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 19/15 /BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2021 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	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1948 mẫu	Mô phỏng	20,22 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1474 mẫu	Mô phỏng	22,05 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1673 mẫu	Mô phỏng	22,02 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói NET 2 PLUS:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	40 Mbps	1.000 mẫu	1433 mẫu	Mô phỏng	81,76 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	40 Mbps	1.000 mẫu	1375 mẫu	Mô phỏng	61,95 Mbps	
2,2	<u>Gói NET 3 PLUS:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	50 Mbps	1.000 mẫu	1474 mẫu	Mô phỏng	91,24 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	50 Mbps	1.000 mẫu	1472 mẫu	Mô phỏng	93,87 Mbps	
2,3	<u>Gói FAST 40+:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	100 Mbps	1.000 mẫu	1673 mẫu	Mô phỏng	100,85 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	100 Mbps	1.000 mẫu	1672 mẫu	Mô phỏng	99,94 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	259 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%					

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Lê Bá Tân



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 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Thuận

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1915/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2021 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	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1391 mẫu	Mô phỏng	21,19 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1960 mẫu	Mô phỏng	19,71 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1825 mẫu	Mô phỏng	21,10 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	1384 mẫu	Mô phỏng	71,28 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	1019 mẫu	Mô phỏng	66,55 Mbps	
2,2	Gói NET 3 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1433 mẫu	Mô phỏng	103,53 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1642 mẫu	Mô phỏng	92,54 Mbps	
2,3	Gói FAST 40+:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1378 mẫu	Mô phỏng	127,24 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1578 mẫu	Mô phỏng	121,56 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	343 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%					

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Lê Bá Tân

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 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Yên

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1915 /BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bộ	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	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1633 mẫu	Mô phỏng	17,62ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2195 mẫu	Mô phỏng	14,83 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1532 mẫu	Mô phỏng	15,83 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	1182 mẫu	Mô phỏng	82,07 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	1322 mẫu	Mô phỏng	73,73 Mbps	
2,2	Gói NET 3 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1560 mẫu	Mô phỏng	75,99 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1524 mẫu	Mô phỏng	87,69 Mbps	
2,3	Gói FAST 40+:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1532 mẫu	Mô phỏng	116,39 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1532 mẫu	Mô phỏng	128,42 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 34:2014/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	254 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 Lê Bá Tân

