

Số: 195 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG  
CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)  
QUÝ IV NĂM 2022**

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: 8.125.508 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT, Thủ 02.

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



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**

**BẢN 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 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 195 /BC-VTNet ngày 8 tháng 01 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	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 sẵn đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã			Thị trấn, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
1	An Giang		99,998%	99,71%	99,90%	100,00%	99,87%	99,92%	0	(a1)	24h	97,70%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		99,990%	97,57%	99,23%	98,83%	99,69%	99,70%	0	(a1)	24h	97,70%
3	Bắc Giang		99,997%	99,39%	99,73%	99,21%	99,70%	99,87%	0	(a1)	24h	97,70%
4	Bắc Kạn		99,9999%	98,50%	99,67%	98,31%	99,48%	99,64%	0	(a1)	24h	97,70%
5	Bạc Liêu		99,9999%	99,49%	99,59%	100,00%	99,90%	99,91%	0	(a1)	24h	97,70%
6	Bắc Ninh		99,989%	98,09%	99,63%	99,27%	99,79%	99,89%	0	(a1)	24h	97,70%
7	Bến Tre		99,996%	99,86%	99,87%	100,00%	100,00%	99,95%	0	(a1)	24h	97,70%
8	Bình Định		99,995%	98,12%	99,90%	98,96%	99,73%	99,95%	0	(a1)	24h	97,70%
9	Bình Dương		99,996%	98,19%	99,36%	98,69%	99,91%	99,87%	0	(a1)	24h	97,70%
10	Bình Phước		99,996%	95,98%	99,39%	98,19%	100,00%	99,54%	0	(a1)	24h	97,70%
11	Bình Thuận		99,995%	98,55%	99,36%	99,04%	99,86%	99,40%	0	(a1)	24h	97,70%
12	Cà Mau		99,997%	99,26%	99,39%	93,83%	99,67%	98,95%	0	(a1)	24h	97,70%
13	Cần Thơ		99,997%	98,86%	100,00%	99,59%	99,84%	99,96%	0	(a1)	24h	97,70%
14	Cao Bằng		99,996%	98,96%	99,73%	100,00%	100,00%	99,72%	0	(a1)	24h	97,70%
15	Đà Nẵng		99,997%	95,54%	96,88%	98,30%	99,62%	99,25%	0	(a1)	24h	97,70%

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi ám 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 sẵn 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				
16	Đắk Lắk		99,997%	99,12%	99,92%	98,19%	99,44%	99,61%	0	(a1)	24h	97,70%
17	Đắk Nông		99,995%	95,20%	99,18%	98,13%	99,60%	99,05%	0	(a1)	24h	97,70%
18	Điện Biên		100,000%	99,01%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,70%
19	Đồng Nai		99,991%	97,65%	99,67%	99,73%	99,83%	99,82%	0	(a1)	24h	97,70%
20	Đồng Tháp		99,9995%	99,73%	99,90%	100,00%	100,00%	99,67%	0	(a1)	24h	97,70%
21	Gia Lai		99,998%	99,14%	99,78%	98,35%	99,93%	99,85%	0	(a1)	24h	97,70%
22	Hà Giang		99,998%	98,31%	99,87%	98,50%	99,62%	99,78%	0	(a1)	24h	97,70%
23	Hà Nam		99,997%	98,04%	99,86%	98,17%	100,00%	99,07%	0	(a1)	24h	97,70%
24	Hà Nội		99,989%	97,20%	99,51%	97,72%	99,81%	99,95%	0	(a1)	24h	97,70%
25	Hà Tĩnh		99,999%	98,97%	99,87%	100,00%	99,65%	99,94%	0	(a1)	24h	97,70%
26	Hải Dương		99,999%	95,09%	97,03%	99,56%	99,44%	99,48%	0	(a1)	24h	97,70%
27	Hải Phòng		99,996%	98,75%	99,91%	98,75%	99,32%	99,59%	0	(a1)	24h	97,70%
28	Hậu Giang		99,999%	99,35%	99,83%	99,57%	99,18%	99,88%	0	(a1)	24h	97,70%
29	Hòa Bình		99,993%	97,70%	99,64%	100,00%	98,75%	99,80%	0	(a1)	24h	97,70%
30	Hưng Yên		99,994%	99,40%	99,55%	100,00%	99,73%	99,98%	0	(a1)	24h	97,70%
31	Khánh Hòa		99,994%	98,72%	99,89%	99,80%	99,94%	99,77%	0	(a1)	24h	97,70%
32	Kiên Giang		99,998%	98,75%	99,50%	98,97%	99,91%	99,50%	0	(a1)	24h	97,70%
33	Kon Tum		99,991%	96,65%	99,85%	99,16%	99,77%	99,61%	0	(a1)	24h	97,70%
34	Lai Châu		99,994%	97,81%	99,68%	96,61%	99,37%	99,84%	0	(a1)	24h	97,70%

STT	Tên chi chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Số khiếu 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 sẵn đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã			Thị trấn, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
35	Lâm Đồng	99,996%	99,18%	99,67%	99,83%	100,00%	99,87%	0	(a1)	24h	97,70%
36	Lạng Sơn	99,999%	98,10%	99,52%	98,18%	98,62%	99,61%	0	(a1)	24h	97,70%
37	Lào Cai	99,999%	95,46%	99,31%	98,04%	99,34%	99,36%	0	(a1)	24h	97,70%
38	Long An	99,991%	99,91%	99,59%	98,73%	100,00%	98,93%	0	(a1)	24h	97,70%
39	Nam Định	99,997%	98,77%	99,86%	100,00%	100,00%	99,95%	0	(a1)	24h	97,70%
40	Nghệ An	99,997%	99,45%	99,72%	99,38%	100,00%	99,95%	0	(a1)	24h	97,70%
41	Ninh Bình	99,997%	99,29%	99,48%	98,33%	99,83%	99,87%	0	(a1)	24h	97,70%
42	Ninh Thuận	99,998%	99,60%	99,83%	99,42%	99,90%	99,74%	0	(a1)	24h	97,70%
43	Phú Thọ	99,996%	97,51%	99,86%	99,60%	97,72%	99,98%	0	(a1)	24h	97,70%
44	Phú Yên	99,995%	97,87%	99,13%	91,41%	99,18%	99,50%	0	(a1)	24h	97,70%
45	Quảng Bình	100,000%	99,57%	99,97%	99,48%	100,00%	99,83%	0	(a1)	24h	97,70%
46	Quảng Nam	99,993%	95,08%	97,71%	98,24%	99,91%	99,60%	0	(a1)	24h	97,70%
47	Quảng Ngãi	99,999%	99,82%	99,91%	100,00%	99,93%	99,97%	0	(a1)	24h	97,70%
48	Quảng Ninh	99,990%	98,52%	99,88%	98,61%	99,51%	99,58%	0	(a1)	24h	97,70%
49	Quảng Trị	99,996%	98,44%	99,79%	98,81%	98,19%	99,68%	0	(a1)	24h	97,70%
50	Sóc Trăng	99,999%	99,24%	99,88%	99,45%	99,59%	99,94%	0	(a1)	24h	97,70%
51	Son La	99,990%	98,54%	99,65%	96,23%	99,84%	99,33%	0	(a1)	24h	97,70%
52	Tây Ninh	99,995%	99,37%	99,24%	100,00%	100,00%	99,99%	0	(a1)	24h	97,70%
53	Thái Bình	99,998%	98,71%	99,76%	99,44%	99,92%	99,84%	0	(a1)	24h	97,70%

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	Khiếu 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				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng 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	
54	Thái Nguyên	99,997%	99,11%	99,78%	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	24h	97,70%
55	Thanh Hóa	99,998%	98,31%	99,66%	98,27%	99,71%	99,88%	99,94%	24h	97,70%
56	Thừa Thiên Huế	99,997%	97,26%	99,56%	98,66%	99,56%	98,95%	99,78%	24h	97,70%
57	Tiền Giang	99,998%	99,11%	99,77%	100,00%	99,95%	99,96%	99,90%	24h	97,70%
58	TPHCM	99,997%	97,21%	99,45%	99,20%	99,88%	99,96%	99,97%	24h	97,70%
59	Trà Vinh	99,994%	98,28%	99,87%	99,76%	100,00%	99,90%	99,94%	24h	97,70%
60	Tuyên Quang	99,994%	99,50%	99,85%	99,76%	100,00%	99,97%	99,94%	24h	97,70%
61	Vĩnh Long	99,998%	99,07%	99,87%	99,77%	99,90%	99,94%	99,94%	24h	97,70%
62	Vĩnh Phúc	99,996%	96,00%	99,17%	97,77%	99,75%	99,64%	99,64%	24h	97,70%
63	Yên Bái	99,994%	99,47%	99,55%	98,94%	99,78%	99,44%	99,44%	24h	97,70%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,996%</b>	<b>97,84%</b>	<b>99,52%</b>	<b>98,97%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,75%</b>	<b>99,75%</b>	<b>24h</b>	<b>97,70%</b>

**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	27,63%	27,04%
2	Viettel-FPT	15,21%	41,34%
3	Viettel-MOBIFONE	19,66%	7,40%
4	Viettel-VINAGAME	20,07%	16,73%
5	Viettel-VTC	0,63%	0,69%
6	Viettel-VTN	25,68%	28,95%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	14,01%	5,60%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	7,04%	19,71%
2	Viettel-ALIBABA	0,35%	1,16%
3	Viettel-AMAZON	0,66%	11,98%
4	Viettel-AMSIX	3,72%	2,49%
5	Viettel-APPLE	18,18%	47,21%
6	Viettel-AWS	0,39%	0,10%
7	Viettel-BBIX	4,14%	34,19%
8	Viettel-BICS	5,40%	25,80%
9	Viettel-CAPITAL-ONLINE	1,39%	0,84%
10	Viettel-CENTURY	7,53%	29,08%
11	Viettel-CITIC	0,10%	0,05%
12	Viettel-CLOUDFLARE	2,01%	32,18%
13	Viettel-CMI	0,90%	3,29%
14	Viettel-COAGENT	0,74%	46,94%
15	Viettel-COMFONE	1,10%	2,00%
16	Viettel-CHINA TELECOM	0,07%	3,07%
17	Viettel-CHINAUNICOM	49,06%	73,93%
18	Viettel-DIGITAL_OCEAN	3,70%	27,58%
19	Viettel-EQUINIX	3,64%	42,42%
20	Viettel-FACEBOOK	3,65%	19,69%
21	Viettel-FRANCE TELECOM	0,03%	1,53%
22	Viettel-GOOGLE	11,36%	38,98%
23	Viettel-HKBN	7,42%	10,27%
24	Viettel-HKIX	19,58%	12,34%
25	Viettel-IBASIS	1,85%	2,47%
26	Viettel-KDDI	0,59%	0,57%
27	Viettel-KT	15,46%	19,92%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
28	Viettel-L2VPN	10,06%	0,08%
29	Viettel-LJIMELIGHT	0,46%	16,83%
30	Viettel-MEKONGNET	16,67%	31,81%
31	Viettel-MICROSOFT	4,11%	0,00%
32	Viettel-NETFLIX	1,61%	16,84%
33	Viettel-NNI	0,00%	0,01%
34	Viettel-NTT	9,97%	48,01%
35	Viettel-PCCW	15,65%	33,63%
36	Viettel-SHOPEE	11,04%	6,34%
37	Viettel-SINGTEL	10,26%	20,51%
38	Viettel-SYNIVERSE	9,16%	19,18%
39	Viettel-TATA	24,49%	18,04%
40	Viettel-TELIA	8,71%	50,44%
41	Viettel-TELSTRA	25,47%	56,38%
42	Viettel-TENCENT	0,80%	3,38%
43	Viettel-TWITCH	0,00%	0,19%
44	Viettel-VALVE	4,29%	15,80%
45	Viettel-VERIZON	0,38%	12,23%
46	Viettel-VODAFONE	21,44%	38,09%
47	Viettel-ZENLAYER	1,61%	15,66%

*Giả 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 Nguyễn Thị Tâm**