

**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 2020**

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: 34 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: 17/7/2020.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.



**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)**

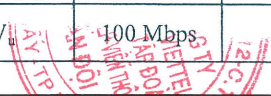
**Quý II năm 2020**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Nam**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

*/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 7 năm 2020*

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	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	2232 mẫu	Mô phỏng	10,57 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1759 mẫu	Mô phỏng	10 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1748 mẫu	Mô phỏng	10 ms	
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình:</b>							Phù hợp
2,1	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	1802 mẫu	Mô phỏng	80,56 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	1803 mẫu	Mô phỏng	77,49 Mbps	
2,2	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1724 mẫu	Mô phỏng	100,6 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1724 mẫu	Mô phỏng	99,01 Mbps	
2,3	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1661 mẫu	Mô phỏng	151,2 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1661 mẫu	Mô phỏng	135,9 Mbps	



ll

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	gọi 435 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



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**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 2020**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ngãi**

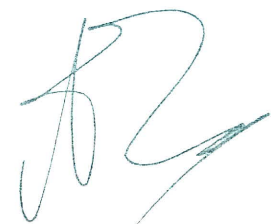
(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 7 năm 2020

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/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	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1864 mẫu	Mô phỏng	11,93 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1742 mẫu	Mô phỏng	12,24 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1490 mẫu	Mô phỏng	12,22 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<b><u>Gói NET 2 PLUS:</u></b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	1864 mẫu	Mô phỏng	66,00 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	1864 mẫu	Mô phỏng	62,69 Mbps	
2,2	<b><u>Gói NET 3 PLUS:</u></b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1731 mẫu	Mô phỏng	75,36 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1685 mẫu	Mô phỏng	76,52 Mbps	
2,3	<b><u>Gói FAST 40+:</u></b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1490 mẫu	Mô phỏng	144,3 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1481 mẫu	Mô phỏng	125,3 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	gọi 262 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




# 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 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kon Tum

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số  
của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 7 năm 2020

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
1	Thời gian trễ trung bình							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1063 mẫu	Mô phỏng	18,66 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1490 mẫu	Mô phỏng	12,22 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1801 mẫu	Mô phỏng	18,49 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	1694 mẫu	Mô phỏng	67,37 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	1692 mẫu	Mô phỏng	74,17 Mbps	
2,2	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1225 mẫu	Mô phỏng	96,01 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1535 mẫu	Mô phỏng	96,51 Mbps	
2,3	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	1696 mẫu	Mô phỏng	100,1 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	1231 mẫu	Mô phỏng	117,2 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	387 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



Lê Bá Tân

