

Số: 222 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2020

**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 ADSL
QUÝ IV NĂM 2019**

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: 5.750 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

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



Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL

Quý: IV năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 222 /BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 01 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông 2022)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	An Giang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100%	100%	100%	(a3)	100%	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
3	Bắc Giang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
4	Bắc Kạn	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
5	Bạc Liêu	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
6	Bắc Ninh	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
7	Bến Tre	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
8	Bình Định	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
9	Bình Dương	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
10	Bình Phước	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
11	Bình Thuận	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
12	Cà Mau	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
13	Cần Thơ	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
14	Cao Bằng	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
15	Đà Nẵng	100%	100%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
16	Đắk Lắk	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
17	Đắc Nông	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
18	Điện Biên	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
19	Đồng Nai	100%	100%	100%	(a3)	100%	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
20	Đồng Tháp	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
21	Gia Lai	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
22	Hà Giang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
23	Hà Nam	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
24	Hà Nội	100%	99,59%	100%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
25	Hà Tĩnh	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
26	Hải Dương	100%	100%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
27	Hải Phòng	99,80%	100%	100%	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
28	Hậu Giang	100%	100%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
29	Hòa Bình	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
30	Hưng Yên	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
31	Khánh Hòa	100%	100%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
32	Kiên Giang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
33	Kon Tum	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
34	Lai Châu	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
35	Lâm Đồng	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	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 hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
55	Thanh Hóa	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
56	Thừa Thiên Huế	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
57	Tiền Giang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
58	TPHCM	100%	98,23%	100%	(a3)	100%	100%	0	(a6)	24h	98,93%
59	Trà Vinh	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
60	Tuyên Quang	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
61	Vĩnh Long	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
62	Vĩnh Phúc	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
63	Yên Bái	100%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	98,93%
	Trên toàn mạng	99,998%	99,15%	100%	(a3)	100%	100%	0	(a6)	24h	98,93%

Lưu lượng sử dụng trung bình:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác		
1	Viettel-CMCTI	3,36%	44,22%
2	Viettel-FPT	3,85%	13,43%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
3	Viettel-MOBIFONE	51,55%	40,29%
4	Viettel-VINAGAME	9,95%	29,04%
5	Viettel-VTC	0,23%	5,10%
6	Viettel-VTN	20,41%	32,17%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	21,69%	9,30%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	1,91%	26,77%
2	Viettel-AMAZON	19,77%	22,09%
3	Viettel-Apple	2,34%	27,49%
4	Viettel-BBIX	0,09%	0,69%
5	Viettel-CITIC	0,07%	0,06%
6	Viettel-CLOUDFLARE	5,80%	0,03%
7	Viettel-Cogent	1,54%	45,41%
8	Viettel-Comfone	0,97%	0,31%
9	Viettel-ChinaTelecom	20,35%	10,61%
10	Viettel-CW	14,05%	30,64%
11	Viettel-CHINAUICOM	5,40%	4,71%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
12	Viettel-DIGITAL_OCEAN	2,69%	22,61%
13	Viettel-Detch_Telecom	0,03%	0,02%
14	Viettel-EQUINIX	3,11%	31,83%
15	Viettel-Facebook	8,30%	41,03%
16	Viettel-France Telecom	0,02%	0,89%
17	Viettel-Google	3,68%	30,99%
18	Viettel-HKBN	23,13%	21,54%
19	Viettel-HKIX	14,06%	43,93%
20	Viettel-IBASIS	1,65%	3,09%
21	Viettel-IX Coresite	0,27%	33,57%
22	Viettel-KT	11,06%	13,47%
23	Viettel-Limelight	0,74%	20,98%
24	Viettel-Microsoft	14,28%	34,34%
25	Viettel-NTT	36,31%	56,70%
26	Viettel-PCCW	11,95%	37,67%
27	Viettel-Reach	1,20%	24,48%
28	Viettel-SHOPEE	8,49%	18,32%
29	Viettel-SingTel	9,68%	51,38%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
30	Viettel-SYNIVERSE	7,01%	25,06%
31	Viettel-TATA	25,00%	0,02%
32	Viettel-Telia	47,41%	64,45%
33	Viettel-Telstra	3,16%	10,46%
34	Viettel-TWITCH	0,29%	13,29%
35	Viettel-Valve	0,94%	18,04%
36	Viettel-VERIZON	0,62%	26,92%
37	Viettel-VODAFONE	4,29%	31,35%

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 34:2014/BTTTT

- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố tại khu vực nội thành, thị xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố tại khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao có sẵn.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực nội thành, thị xã.
- (a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a6): 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



Tân

