

STT	Tên chi 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	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				
16	Đắk Lắk	99,998%	99,17%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
17	Đắk Nông	99,99%	99,56%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
18	Điện Biên	99,98%	99,48%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
19	Đồng Nai	99,98%	95,51%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
20	Đồng Tháp	99,98%	99,74%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
21	Gia Lai	99,99%	99,41%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
22	Hà Giang	99,999%	97,19%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
23	Hà Nam	99,997%	99,75%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
24	Hà Nội	99,97%	98,23%	100%	99,21%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
25	Hà Tĩnh	99,99%	98,24%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
26	Hải Dương	99,996%	98,89%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
27	Hải Phòng	99,95%	92,03%	97,79%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
28	Hậu Giang	99,998%	99,44%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
29	Hòa Bình	99,99%	95,18%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
30	Hưng Yên	99,995%	99,04%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
31	Khánh Hòa	99,99%	97,61%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
32	Kiên Giang	99,98%	99,31%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
33	Kon Tum	99,998%	98,69%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%
34	Lai Châu	99,99%	99,27%	100%	100%	100%	100%	0	(al)	24h	98,93%

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 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				
35	Lâm Đồng	99,999%	98,44%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
36	Lạng Sơn	99,995%	97,78%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
37	Lào Cai	99,9999%	100,00%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
38	Long An	99,99%	99,59%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
39	Nam Định	99,997%	98,56%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
40	Nghệ An	99,98%	98,85%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
41	Ninh Bình	99,97%	98,61%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
42	Ninh Thuận	99,996%	99,64%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
43	Phú Thọ	99,99%	97,69%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
44	Phú Yên	99,99%	92,09%	98,73%	98,99%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
45	Quảng Bình	99,995%	99,24%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
46	Quảng Nam	99,99%	97,25%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
47	Quảng Ngãi	99,999%	98,83%	100%	99,26%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
48	Quảng Ninh	99,94%	92,04%	99,44%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
49	Quảng Trị	99,998%	97,91%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
50	Sóc Trăng	99,99%	99,67%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
51	Sơn La	99,996%	99,64%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
52	Tây Ninh	99,95%	98,30%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
53	Thái Bình	99,996%	99,01%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%



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	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				
54	Thái Nguyên	99,99%	97,71%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
55	Thanh Hóa	99,99%	98,81%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
56	Thừa Thiên Huế	99,99%	98,53%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
57	Tiền Giang	99,99%	99,40%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
58	TPHCM	99,97%	98,50%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
59	Trà Vinh	99,997%	97,23%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
60	Tuyên Quang	99,99%	99,70%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
61	Vĩnh Long	99,998%	99,57%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
62	Vĩnh Phúc	99,93%	93,97%	100%	98,97%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
63	Yên Bái	99,99%	98,98%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	98,93%
	Trên toàn mạng	99,98%	97,84%	99,78%	99,84%	100%	100%	0	(a1)	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 chuyên 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 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**



Lê Bá Tân

