

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 2022

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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 10/6/2021.
- 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: 32 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 10/6/2021.
- 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: 20/7/2022.
- 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.



[Handwritten signature]

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: Hà Nội, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh.
- 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: Hà Nội, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh.
- 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. Thủy 02.

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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

VIETTEL
TẬP ĐOÀN
CÔNG NGHIỆP-
VIỄN THÔNG
QUÂN ĐỘI
GIẤY-T

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 I năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2394 /BC-VTNet ngày 20 tháng 7 năm 2022 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	1404 mẫu	Mô phỏng	5,42 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2670 mẫu	Mô phỏng	3,99 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2206 mẫu	Mô phỏng	5,50 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
	<u>Gói Net2Plus:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1148 mẫu	Mô phỏng	84,41 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1409 mẫu	Mô phỏng	94,13 Mbps	
	<u>Gói Net4Plus:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	$\geq 0,8 V_d$	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	1920 mẫu	Mô phỏng	144,79 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	$\geq 0,8 V_u$	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	2676 mẫu	Mô phỏng	157,15 Mbps	
	<u>Gói F90N:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	$\geq 0,8 V_d$	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	1675 mẫu	Mô phỏng	92,86 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	$\geq 0,8 V_u$	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	2209 mẫu	Mô phỏng	104,79 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 - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	476 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý II năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2.34/4 /BC-VTNet ngày 20 tháng 7 năm 2022 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	1.685 mẫu	Mô phỏng	14,96 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.670 mẫu	Mô phỏng	12,80 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.112 mẫu	Mô phỏng	12,85 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
	Gói Net2Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1.370 mẫu	Mô phỏng	99,81 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	1.344 mẫu	Mô phỏng	95,06 Mbps	
	Gói Net4Plus							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	2.426 mẫu	Mô phỏng	149,26 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	2.679 mẫu	Mô phỏng	167,67 Mbps	
	Gói NET F90N							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,3	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	1.505 mẫu	Mô phỏng	111,75 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	1.488 mẫu	Mô phỏng	117,97 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 - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	330 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

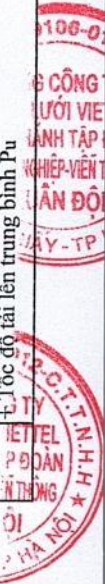
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý II năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

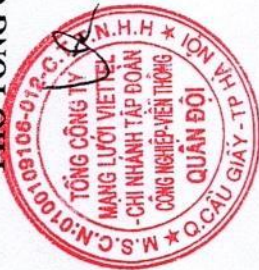
(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2394 /BC-VTNet ngày 20 tháng 7 năm 2022 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

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 34:2019/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	3.790 mẫu	Mô phỏng	3,10 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.783 mẫu	Mô phỏng	3,16 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.966 mẫu	Mô phỏng	3,15 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói Net2Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.168 mẫu	Mô phỏng	95,36 Mbps	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	2.161 mẫu	Mô phỏng	108,29 Mbps		
2,2	Gói Net4Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	1.157 mẫu	Mô phỏng	168,09 Mbps	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 140 Mbps	1.000 mẫu	1.156 mẫu	Mô phỏng	185,9 Mbps		
2,3	Gói F90N:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	1.973 mẫu	Mô phỏng	107,3 Mbps	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 90 Mbps	1.000 mẫu	1.970 mẫu	Mô phỏng	121,17 Mbps		



TT	Chi 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 34:2019/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 - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	290 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp

K.T. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

