

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: 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 2018

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: 07/10/2017.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 01/11/2017.
- 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: 35 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 31/3/2018.
- 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: 18/7/2018.
- 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.



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: **Đà Nẵng, Khánh Hòa, Thừa Thiên Huế.**
- 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: **Đà Nẵng, Khánh Hòa, Thừa Thiên Huế.**
- 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.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

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 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 244/BC-VTNet-KT ngày 18 tháng 7 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	133 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	127 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	124 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	Gói NET 2:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
2,1	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1091 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,15 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	2248 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,04 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1500 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,01 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
	Gói NET 4:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
2,2	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1462 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,08 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	3228 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,97 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	2540 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,92 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
	Gói FAST 60:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
2,3	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1124 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1555 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,95 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1952 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,02 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	

Phù hợp

Phù hợp



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			250 cuộc	Gọi 369 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				94,85%	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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 II năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2444/BC-VTNet-KT ngày 18 tháng 7 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	133 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	104 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	113 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	Gói NET 2:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1706 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,99 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1354 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,82 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1468 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,78 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,2	Gói NET 4:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1987 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	2272 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,81 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1403 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,83 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,3	Gói FAST 60:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1181 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,94 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1562 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,92 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1146 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,84 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			250 cuộc	Gọi 463 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				98,70%	

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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 II năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thừa Thiên Huế

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2444/BC-VTNet-KT ngày 18 tháng 7 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	124 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	116 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	117 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	Gói NET 2:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1184 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,06 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1195 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,98 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1041 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,99 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,2	Gói NET 4:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1054 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,06 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1670 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,84 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1595 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,92 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,3	Gói FAST 60:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1039 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1411 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,98 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1000 mẫu	1011 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,00 V _{dmax}	
	Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							Phù hợp
	- 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	Gọi 373 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày 95,98%	

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.