

Số: 2516/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 30 tháng 7 năm 2018

V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình 06  
tháng đầu năm 2018

## BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin Điện tử.

### I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

Địa chỉ: Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm,  
Hà Nội.

Điện thoại: 024-62556789.

Fax: 024-62996789.

Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu  vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số IPTV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ truyền hình di động	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### II. Thời gian báo cáo: (đánh dấu vào ô trống phù hợp)

Năm: 2018

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01 – 30/6)

- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/7 – 31/12)

### III. Nội dung báo cáo:

#### 1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: Đánh dấu ; Chưa chấp hành: Đánh dấu )

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định

- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website

Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng:

<https://vietteltelecom.vn/ho-tro/thong-tin-hotro/quan-ly-chat-luong-dich-vu>

- Ban hành quy chế tự kiểm tra

- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên

- Thực hiện đo kiểm định kỳ

#### 2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

##### 2.1 Kết quả tự đo kiểm

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel

Địa chỉ: Tòa nhà Thái Bình – ngõ 19 – phố Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.

- Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ 01/6/2018 – 30/6/2018.



- Kết quả đo kiểm kèm theo báo cáo gồm 03 bản, cụ thể:
  - + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp tương tự.
  - + Kết quả đo kiểm dịch vụ truyền hình cáp số.
  - + Kết quả đo kiểm dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định.
- 2.2 Kết quả đo kiểm do đơn vị đo kiểm được chỉ định thực hiện
  - Đơn vị đo kiểm: Trung tâm Đo kiểm phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử - Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử.
  - Thời gian thực hiện đo kiểm: Từ 02/6/2018 – 04/7/2018.
  - Địa điểm đo kiểm: Tại Ninh Bình, Đồng Nai, Bình Dương.
  - Kết quả đo kiểm: Theo các kết quả đo kiểm của Trung tâm Đo kiểm phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử gửi kèm.

#### IV. Đề xuất

Sau 01 năm triển khai áp dụng Thông tư 24/2016/TT-BTTTT vào thực tế, VIETTEL có gặp một số khó khăn và đề xuất như sau:

1. **Số lượng mẫu tối thiểu cần phải đo kiểm đối với dịch vụ truyền hình cáp (quy định tại Khoản c, Mục 3, Điều 11, Thông tư 24/2016/TT-BTTTT) là quá lớn, không khả thi khi thực hiện đo kiểm.**

Hiện mạng VIETTEL có khoảng 90.000 điểm tập trung thuê bao truyền hình cáp (Optical splitter). Để đo kiểm chất lượng dịch vụ tại một điểm tập trung thuê bao/dịch vụ sẽ phải thực hiện đo tại một nhà khách hàng được đầu nối đến điểm tập trung thuê bao đó. Với 03 dịch vụ truyền hình VIETTEL đang cung cấp (dịch vụ truyền hình IPTV, truyền hình cáp số, dịch vụ truyền hình cáp tương tự tại 55 tỉnh/TP), cần đo khoảng  $(90.000 + 90.000 + 90.000 \times 55/63) \sim 258.571$  khách hàng. Thời gian đo toàn bộ các chỉ tiêu/1 khách hàng khoảng 2h  $\rightarrow$  số ngày công cần  $258.571 \times 2/8 = 129.285,5$  ngày công  $\rightarrow$  số nhân công cần  $129.285,5/365 \sim 354$  nhân công, tương ứng cần đầu tư  $\sim 354$  bộ máy đo chuyên dụng để thực hiện đo liên tục cả năm cho toàn mạng  $\Rightarrow$  Chi phí lớn, không khả thi, không đạt hiệu quả đầu tư và gây tổn kém cho doanh nghiệp.

2. VIETTEL đề xuất Cục Phát thanh, truyền hình và Thông tin điện tử xem xét sửa đổi, điều chỉnh số mẫu đo kiểm tối thiểu đối với dịch vụ truyền hình cáp, cụ thể: Doanh nghiệp thực hiện tự đo kiểm định kỳ với số mẫu đo kiểm từ 1.000 mẫu đến 1.500 mẫu,  $\sim 1\%$  tổng số điểm tập trung thuê bao trên toàn mạng; số lượng mẫu này cũng phù hợp với số lượng mẫu quy định trong công tác tự đo kiểm chất lượng mạng viễn thông hiện hành. Thực tế công tác đo kiểm trong năm 2017, với số lượng  $\sim 1.000$  mẫu, VIETTEL đã phải cử mỗi tỉnh 03 nhân sự kết hợp đo kiểm chất lượng dịch vụ truyền hình và triển khai công tác kỹ thuật thường kỳ, thực hiện đo kiểm liên tục trong 2 tuần/1 đợt đo. *QH*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



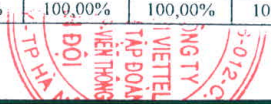
Thiếu tá Hà Minh Tuấn



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ IPTV TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÔNG CỘNG CỐ ĐỊNH  
(06 tháng đầu năm 2018)**

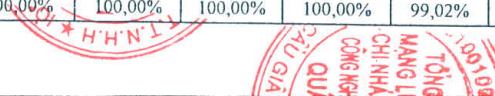
(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số 25/H/BC-VTNet-KT ngày 30 tháng 07 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chi chỉ tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc	Tên chi tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (kiểu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	
				Chất lượng tín hiệu video	Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h			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 và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s			
					Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)			Rung pha (ms)	Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày									Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày
			Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%			
			Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%			
1	An Giang		3,58	43,33	4,58	43,33	4,58	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,12%	99,88%	0	(a1)	24h	96,16%	3.890	3.890	
2	Bà Rịa Vũng Tàu		3,83	35,29	3,50	35,29	3,50	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,19%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.460	2.460	
3	Bắc Giang		3,90	31,84	2,94	31,84	2,94	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,75%	99,90%	0	(a1)	24h	96,16%	4.229	4.229	
4	Bắc Kạn		3,93	25,43	2,94	25,43	2,94	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,85%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	628	628	
5	Bạc Liêu		3,58	38,63	4,32	38,63	4,32	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,44%	99,79%	0	(a1)	24h	96,16%	795	795	
6	Bắc Ninh		3,87	20,08	3,20	20,08	3,20	99,99966%	100,00%	100,00%	100,00%	97,70%	99,65%	0	(a1)	24h	96,16%	4.112	4.112	
7	Bến Tre		3,55	37,80	4,71	37,80	4,71	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	0	(a1)	24h	96,16%	2.222	2.222	
8	Bình Định		3,79	28,59	3,62	28,59	3,62	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.954	2.954	
9	Bình Dương		3,78	23,25	3,76	23,25	3,76	99,99997%	100,00%	100,00%	100,00%	98,25%	99,78%	0	(a1)	24h	96,16%	4.300	4.300	
10	Bình Phước		3,75	33,21	3,83	33,21	3,83	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,06%	99,07%	0	(a1)	24h	96,16%	1.692	1.692	
11	Bình Thuận		3,77	27,41	3,82	27,41	3,82	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,19%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	3.073	3.073	
12	Cà Mau		3,66	41,09	4,11	41,09	4,11	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,46%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	698	698	
13	Cần Thơ		3,62	43,19	4,45	43,19	4,45	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,61%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.275	2.275	
14	Cao Bằng		3,91	26,90	2,89	26,90	2,89	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,56%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	270	270	
15	Đà Nẵng		3,87	22,36	3,26	22,36	3,26	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,90%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.529	2.529	
16	Đắc Lắc		3,85	25,09	3,51	25,09	3,51	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,26%	99,39%	0	(a1)	24h	96,16%	4.627	4.627	
17	Đắc Nông		3,85	24,27	3,48	24,27	3,48	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,41%	99,88%	0	(a1)	24h	96,16%	1.116	1.116	
18	Điện Biên		3,92	23,84	2,90	23,84	2,90	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,09%	99,28%	0	(a1)	24h	96,16%	294	294	
19	Đồng Nai		3,79	24,16	3,87	24,16	3,87	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,14%	99,87%	0	(a1)	24h	96,16%	3.766	3.766	
20	Đồng Tháp		3,56	42,77	4,67	42,77	4,67	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.552	2.552	
21	Gia Lai		3,86	27,58	3,27	27,58	3,27	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,96%	99,18%	0	(a1)	24h	96,16%	2.473	2.473	
22	Hà Giang		3,93	21,72	2,82	21,72	2,82	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,46%	99,46%	0	(a1)	24h	96,16%	577	577	
23	Hà Nam		3,86	34,40	3,03	34,40	3,03	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,85%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.806	2.806	
24	Hà Nội		3,92	20,39	3,02	20,39	3,02	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,66%	99,85%	0	(a1)	24h	96,16%	16.702	16.702	
25	Hà Tĩnh		3,93	33,74	2,88	33,74	2,88	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,97%	99,86%	0	(a1)	24h	96,16%	3.242	3.242	
26	Hải Dương		3,87	32,47	3,13	32,47	3,13	99,99934%	100,00%	100,00%	100,00%	98,43%	98,95%	0	(a1)	24h	96,16%	4.355	4.355	
27	Hải Phòng		3,91	24,72	3,07	24,72	3,07	99,99837%	100,00%	100,00%	100,00%	96,44%	99,66%	0	(a1)	24h	96,16%	5.173	5.173	
28	Hậu Giang		3,49	48,12	4,80	48,12	4,80	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	726	726	





STT	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc	Tên chỉ tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế		
				Chất lượng tín hiệu video	Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h			Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h	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 công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s	
					Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)			Rung pha (ms)	Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày										Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày
			Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%			≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%				
			Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%					
29	Hòa Bình			3,92	31,11	3,03	31,11	3,03	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,74%	99,58%	0	(a1)	24h	96,16%	825	825	
30	Hưng Yên			3,88	36,72	3,14	36,72	3,14	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,60%	99,56%	0	(a1)	24h	96,16%	5.119	5.119	
31	Khánh Hòa			3,81	27,66	3,60	27,66	3,60	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,24%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.063	2.063	
32	Kiên Giang			3,65	40,81	4,14	40,81	4,14	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,01%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	2.862	2.862	
33	Kon Tum			3,88	29,17	3,47	29,17	3,47	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,35%	99,65%	0	(a1)	24h	96,16%	565	565	
34	Lai Châu			3,94	21,00	2,56	21,00	2,56	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	98,20%	0	(a1)	24h	96,16%	190	190	
35	Lâm Đồng			3,85	26,73	3,36	26,73	3,36	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,80%	99,85%	0	(a1)	24h	96,16%	2.679	2.679	
36	Lạng Sơn			3,92	25,15	2,94	25,15	2,94	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,71%	99,77%	0	(a1)	24h	96,16%	769	769	
37	Lào Cai			3,93	26,50	2,85	26,50	2,85	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,13%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	682	682	
38	Long An			3,64	37,96	4,39	37,96	4,39	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,42%	99,86%	0	(a1)	24h	96,16%	4.963	4.963	
39	Nam Định			3,91	31,26	2,92	31,26	2,92	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	6.120	6.120	
40	Nghệ An			3,92	30,25	3,01	30,25	3,01	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,06%	99,40%	0	(a1)	24h	96,16%	4.933	4.933	
41	Ninh Bình			3,90	32,76	3,02	32,76	3,02	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	99,84%	0	(a1)	24h	96,16%	2.065	2.065	
42	Ninh Thuận			3,81	28,73	3,62	28,73	3,62	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	460	460	
43	Phú Thọ			3,91	24,17	3,10	24,17	3,10	99,99956%	100,00%	100,00%	100,00%	96,38%	99,46%	0	(a1)	24h	96,16%	3.051	3.051	
44	Phú Yên			3,77	23,67	3,41	23,67	3,41	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	1.081	1.081	
45	Quảng Bình			3,90	33,70	3,20	33,70	3,20	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,04%	99,58%	0	(a1)	24h	96,16%	1.995	1.995	
46	Quảng Nam			3,84	25,12	3,40	25,12	3,40	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,10%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	4.370	4.370	
47	Quảng Ngãi			3,77	27,89	3,80	27,89	3,80	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,71%	99,84%	0	(a1)	24h	96,16%	3.529	3.529	
48	Quảng Ninh			3,91	32,77	2,91	32,77	2,91	99,99899%	100,00%	100,00%	100,00%	94,34%	99,88%	0	(a1)	24h	96,16%	2.857	2.857	
49	Quảng Trị			3,88	25,37	3,28	25,37	3,28	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	92,39%	99,64%	0	(a1)	24h	96,16%	1.223	1.223	
50	Sóc Trăng			3,56	41,14	4,51	41,14	4,51	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,54%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	1.621	1.621	
51	Sơn La			3,92	24,97	2,97	24,97	2,97	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,35%	99,90%	0	(a1)	24h	96,16%	1.182	1.182	
52	Tây Ninh			3,65	34,92	4,39	34,92	4,39	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,93%	99,86%	0	(a1)	24h	96,16%	2.812	2.812	
53	Thái Bình			3,90	32,76	2,93	32,76	2,93	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,94%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	5.078	5.078	
54	Thái Nguyên			3,90	22,05	3,07	22,05	3,07	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,04%	99,69%	0	(a1)	24h	96,16%	2.439	2.439	
55	Thanh Hóa			3,90	33,15	3,02	33,15	3,02	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,91%	99,62%	0	(a1)	24h	96,16%	6.077	6.077	
56	Thừa Thiên Huế			3,87	28,28	3,43	28,28	3,43	99,99964%	100,00%	100,00%	100,00%	98,52%	99,24%	0	(a1)	24h	96,16%	2.377	2.377	
57	Tiền Giang			3,58	34,72	4,46	34,72	4,46	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,84%	99,49%	0	(a1)	24h	96,16%	2.416	2.416	
58	TPHCM			3,81	22,21	3,69	22,21	3,69	99,99978%	100,00%	100,00%	100,00%	98,90%	99,97%	0	(a1)	24h	96,16%	9.308	9.308	
59	Trà Vinh			3,51	38,57	4,73	38,57	4,73	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,42%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	550	550	
60	Tuyên Quang			3,94	24,45	2,85	24,45	2,85	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,47%	99,85%	0	(a1)	24h	96,16%	1.667	1.667	
61	Vĩnh Long			3,49	42,71	4,92	42,71	4,92	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,02%	100,00%	0	(a1)	24h	96,16%	361	361	





STT	Tên chi tiêu và mức giá trị	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc	Tên chi tiêu	Chất lượng tín hiệu video				Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)			Thời gian khắc phục dịch vụ (R)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	
				Chất lượng tín hiệu video	Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s		Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s		Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: E ≤ 5 ngày	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		Nội thành, thị xã: R ≤ 36h	Thị trấn, xã, làng: R ≤ 72h			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 và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s			
					Trễ (ms)	Rung pha (ms)	Trễ (ms)			Rung pha (ms)	Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày									Thị trấn, xã, làng: E ≤ 20 ngày
			Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%			≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%			
			Mức công bố	≥ 3,0	< 200ms	< 50ms	< 200ms	< 50ms	≥ 99,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80%		
62	Vĩnh Phúc			3,90	32,37	3,11	32,37	3,11	99,99960%	100,00%	100,00%	100,00%	93,52%	99,76%	0	(a1)	24h	96,16%	2.655	2.655
63	Yên Bái			3,94	21,21	2,78	21,21	2,78	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,47%	99,85%	0	(a1)	24h	96,16%	1.212	1.212

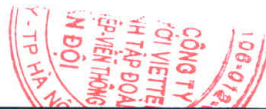
**Ghi chú:**

- (a1): Trong 6 tháng đầu năm 2018 không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

- Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu đo chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:

+ Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s (thời gian lớn nhất của 1 lỗi, chu kỳ mất gói IP, tần suất mất gói, tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình).

+ Chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s (thời gian lớn nhất của 1 lỗi, chu kỳ mất gói IP, tần suất mất gói, tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình).



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP SỐ**

(06 tháng đầu năm 2018)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ truyền hình số /BC-VTNet-KT ngày 30 tháng 07 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

LSTH

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-4</sup>			
		Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-7</sup>			
1	An Giang			66,67	8	38,86	< 10 <sup>-7</sup>	9.306	9.306
2	Bà Rịa Vũng Tàu			66,23	8	39,20	< 10 <sup>-7</sup>	5.183	5.183
3	Bắc Giang			67,13	8	37,39	< 10 <sup>-7</sup>	4.008	4.008
4	Bắc Kạn			66,20	8	38,33	< 10 <sup>-7</sup>	1.130	1.130
5	Bạc Liêu			63,71	8	38,62	< 10 <sup>-7</sup>	5.836	5.836
6	Bắc Ninh			67,85	8	38,54	< 10 <sup>-7</sup>	5.293	5.293
7	Bến Tre			64,85	8	39,78	< 10 <sup>-7</sup>	5.006	5.006
8	Bình Định			64,96	8	37,17	< 10 <sup>-7</sup>	3.948	3.948
9	Bình Dương			65,50	8	38,81	< 10 <sup>-7</sup>	11.838	11.838
10	Bình Phước			65,95	8	39,34	< 10 <sup>-7</sup>	4.550	4.550
11	Bình Thuận			65,96	8	37,81	< 10 <sup>-7</sup>	5.608	5.608
12	Cà Mau			63,83	8	38,77	< 10 <sup>-7</sup>	4.733	4.733
13	Cần Thơ			65,11	8	39,32	< 10 <sup>-7</sup>	8.313	8.313
14	Cao Bằng			63,39	8	37,44	< 10 <sup>-7</sup>	1.879	1.879
15	Đà Nẵng			67,26	8	39,23	< 10 <sup>-7</sup>	5.797	5.797
16	Đắc Lắc			66,96	8	39,12	< 10 <sup>-7</sup>	8.375	8.375
17	Đắc Nông			66,94	8	36,86	< 10 <sup>-7</sup>	2.953	2.953
18	Điện Biên			64,93	8	37,20	< 10 <sup>-7</sup>	1.341	1.341
19	Đồng Nai			65,72	8	38,72	< 10 <sup>-7</sup>	14.902	14.902
20	Đồng Tháp			65,48	8	38,82	< 10 <sup>-7</sup>	7.260	7.260



*[Handwritten signature]*



STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Tên chỉ tiêu	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dBμV)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-4</sup>			
		Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-7</sup>			
21	Gia Lai			65,34	8	37,12	< 10 <sup>-7</sup>	4.218	4.218
22	Hà Giang			65,07	8	37,09	< 10 <sup>-7</sup>	1.850	1.850
23	Hà Nam			66,97	8	36,52	< 10 <sup>-7</sup>	4.663	4.663
24	Hà Nội			67,79	8	39,27	< 10 <sup>-7</sup>	34.585	34.585
25	Hà Tĩnh			64,95	8	36,96	< 10 <sup>-7</sup>	3.056	3.056
26	Hải Dương			67,67	8	37,14	< 10 <sup>-7</sup>	3.436	3.436
27	Hải Phòng			71,81	8	41,75	< 10 <sup>-7</sup>	7.138	7.138
28	Hậu Giang			64,59	8	39,07	< 10 <sup>-7</sup>	3.372	3.372
29	Hòa Bình			66,41	8	37,48	< 10 <sup>-7</sup>	2.483	2.483
30	Hưng Yên			66,16	8	37,27	< 10 <sup>-7</sup>	3.404	3.404
31	Khánh Hòa			67,52	8	38,57	< 10 <sup>-7</sup>	7.200	7.200
32	Kiên Giang			64,05	8	38,26	< 10 <sup>-7</sup>	5.994	5.994
33	Kon Tum			66,18	8	38,20	< 10 <sup>-7</sup>	2.488	2.488
34	Lai Châu			66,48	8	36,50	< 10 <sup>-7</sup>	1.506	1.506
35	Lâm Đồng			66,95	8	38,08	< 10 <sup>-7</sup>	5.558	5.558
36	Lạng Sơn			65,87	8	36,82	< 10 <sup>-7</sup>	2.650	2.650
37	Lào Cai			63,32	8	36,26	< 10 <sup>-7</sup>	1.473	1.473
38	Long An			63,53	8	37,85	< 10 <sup>-7</sup>	6.196	6.196
39	Nam Định			67,82	8	37,45	< 10 <sup>-7</sup>	5.162	5.162
40	Nghệ An			67,53	8	38,32	< 10 <sup>-7</sup>	5.738	5.738
41	Ninh Bình			66,75	8	37,46	< 10 <sup>-7</sup>	3.390	3.390
42	Ninh Thuận			65,72	8	38,51	< 10 <sup>-7</sup>	3.297	3.297
43	Phú Thọ			67,67	8	37,17	< 10 <sup>-7</sup>	3.976	3.976
44	Phú Yên			64,20	8	37,93	< 10 <sup>-7</sup>	4.514	4.514
45	Quảng Bình			65,70	8	36,94	< 10 <sup>-7</sup>	2.639	2.639
46	Quảng Nam			65,71	8	38,06	< 10 <sup>-7</sup>	5.174	5.174



STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu và mức giá trị	Mức tín hiệu cao tần với điều chế 256 QAM (dB $\mu$ V)	Băng thông của mỗi kênh (MHz)	Tỷ số lỗi điều chế (MER) với điều chế 256 QAM (dB)	Tỷ số lỗi bit (BER)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
		Tên chỉ tiêu						
		Mức theo QCVN 85:2014/BTTTT	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-4</sup>		
Mức công bố	54 ÷ 74	≤ 8	> 32	< 10 <sup>-7</sup>				
47	Quảng Ngãi		65,66	8	38,17	< 10 <sup>-7</sup>	3.977	3.977
48	Quảng Ninh		67,42	8	36,22	< 10 <sup>-7</sup>	3.922	3.922
49	Quảng Trị		65,02	8	37,63	< 10 <sup>-7</sup>	3.094	3.094
50	Sóc Trăng		64,40	8	39,55	< 10 <sup>-7</sup>	5.013	5.013
51	Sơn La		67,28	8	37,33	< 10 <sup>-7</sup>	2.670	2.670
52	Tây Ninh		65,12	8	38,27	< 10 <sup>-7</sup>	6.335	6.335
53	Thái Bình		69,09	8	37,79	< 10 <sup>-7</sup>	5.615	5.615
54	Thái Nguyên		65,54	8	36,63	< 10 <sup>-7</sup>	4.116	4.116
55	Thanh Hóa		67,51	8	36,74	< 10 <sup>-7</sup>	4.292	4.292
56	Thừa Thiên Huế		66,11	8	38,06	< 10 <sup>-7</sup>	4.658	4.658
57	Tiền Giang		66,64	8	39,28	< 10 <sup>-7</sup>	8.974	8.974
58	TPHCM		64,35	8	40,10	< 10 <sup>-7</sup>	63.117	63.117
59	Trà Vinh		64,33	8	39,08	< 10 <sup>-7</sup>	4.746	4.746
60	Tuyên Quang		65,43	8	38,42	< 10 <sup>-7</sup>	1.670	1.670
61	Vĩnh Long		65,36	8	38,83	< 10 <sup>-7</sup>	7.472	7.472
62	Vĩnh Phúc		66,71	8	35,74	< 10 <sup>-7</sup>	4.732	4.732
63	Yên Bái		65,84	8	37,51	< 10 <sup>-7</sup>	2.533	2.533

**Ghi**

**chú:**

Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu do chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:

- Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số tín hiệu cao tần
- Tỷ số tín hiệu cao tần trên tạp âm (C/N) với BER = 10<sup>-4</sup> và điều chế 256 QAM (dB)
- Độ rung pha.



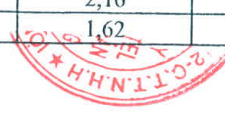
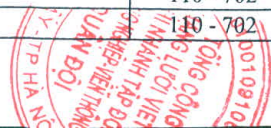


**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP TƯƠNG TỰ**

(06 tháng đầu năm 2018)

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số <sup>2576</sup> /BC-VTNet-KT ngày 30 tháng 7 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP	Tên chỉ tiêu và mức	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dBμV)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Băng thông của mỗi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
						Thay đổi lớn nhất (đỉnh – đỉnh) (dB)	Biên thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)					
						Mức theo QCVN 87:2015/BTTTT	Mức công bố					
			87.5-862	60 ÷ 80	≤2,5	1	≥ 43	6,5	8			
			110-702	60 ÷ 80	≤2,5	1	≥ 43	6,5	8			
1	An Giang			110 - 702	72,34	1,57	1	48,63	6,5	8	9.306	31
2	Bà Rịa Vũng Tàu			110 - 702	62,79	1,81	1	50,41	6,5	8	5.183	10
3	Bắc Giang			110 - 702	77,98	1,46	1	48,15	6,5	8	4.008	17
4	Bắc Kạn			110 - 702	74,22	2,08	1	45,92	6,5	8	1.130	5
5	Bạc Liêu			110 - 702	75,98	1,65	1	51,76	6,5	8	5.836	18
6	Bắc Ninh			110 - 702	74,32	1,60	1	45,79	6,5	8	5.293	20
7	Bến Tre			110 - 702	72,13	1,62	1	47,08	6,5	8	5.006	26
8	Bình Định			110 - 702	70,51	1,99	1	45,49	6,5	8	3.948	28
9	Bình Dương			110 - 702	71,83	0,55	1	46,92	6,5	8	11.838	10
10	Bình Phước			110 - 702	71,77	1,99	1	51,19	6,5	8	4.550	19
11	Bình Thuận			110 - 702	74,04	2,37	1	44,55	6,5	8	5.608	33
12	Cà Mau			110 - 702	71,34	1,40	1	46,01	6,5	8	4.733	13
13	Cao Bằng			110 - 702	69,78	1,99	1	45,39	6,5	8	1.879	8
14	Đắc Nông			110 - 702	74,29	1,60	1	47,61	6,5	8	2.953	23
15	Điện Biên			110 - 702	75,08	1,64	1	45,31	6,5	8	1.341	5
16	Đồng Nai			110 - 702	71,07	0,55	1	45,71	6,5	8	14.902	10
17	Đồng Tháp			110 - 702	74,23	2,13	1	48,09	6,5	8	7.260	38
18	Gia Lai			110 - 702	76,69	1,56	1	49,39	6,5	8	4.218	21
19	Hà Giang			110 - 702	74,41	1,70	1	46,75	6,5	8	1.850	8
20	Hà Nam			110 - 702	73,40	1,29	1	46,62	6,5	8	4.663	19
21	Hà Tĩnh			110 - 702	73,94	1,61	1	47,12	6,5	8	3.056	14
22	Hải Dương			110 - 702	73,84	1,34	1	48,95	6,5	8	3.436	14
23	Hậu Giang			110 - 702	75,95	2,18	1	47,64	6,5	8	3.372	18
24	Hòa Bình			110 - 702	75,00	1,97	1	46,58	6,5	8	2.483	13
25	Hưng Yên			110 - 702	72,90	2,03	1	47,94	6,5	8	3.404	12
26	Kiên Giang			110 - 702	72,31	1,72	1	48,98	6,5	8	5.994	26
27	Kon Tum			110 - 702	73,39	2,07	1	47,51	6,5	8	2.488	10
28	Lai Châu			110 - 702	72,90	1,51	1	50,44	6,5	8	1.506	7
29	Lạng Sơn			110 - 702	70,47	1,77	1	47,08	6,5	8	2.650	11
30	Lào Cai			110 - 702	74,59	2,16	1	48,76	6,5	8	1.473	5
31	Long An			110 - 702	72,24	1,62	1	47,25	6,5	8	6.196	26





STT	Tên địa bàn tỉnh/TP	Tên chỉ tiêu và mức	Tên chỉ tiêu	Băng tần hoạt động (MHz)	Mức tín hiệu cao tần (dB $\mu$ V)	Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình /Đáp tuyến biên độ với độ rộng băng tần kênh 8MHz		Tỷ số công suất sóng mang hình trên tạp âm (C/N) (dB)	Khoảng cách giữa tần số sóng mang hình với tần số sóng mang tiếng với hệ màu PAL D/K (MHz)	Băng thông của mỗi kênh Với hệ màu PAL D/K (MHz)	Số lượng mẫu đo kiểm theo quy định	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế
						Thay đổi lớn nhất (đỉnh – đỉnh) (dB)	Biến thiên đường bao lớn nhất (dB/MHz)					
						Mức theo QCVN 87:2015/BTTTT	Mức công bố					
			87.5-862	60 ÷ 80	≤2,5	1	≥ 43	6,5	8			
			110-702	60 ÷ 80	≤2,5	1	≥ 43	6,5	8			
32	Nam Định		110 - 702	74,09	1,55	1	48,19	6,5	8	5.162	18	
33	Nghệ An		110 - 702	74,10	2,15	1	46,78	6,5	8	5.738	21	
34	Ninh Bình		110 - 702	75,63	0,37	1	45,86	6,5	8	3.390	10	
35	Ninh Thuận		110 - 702	71,05	2,50	1	43,31	6,5	8	3.297	41	
36	Phú Thọ		110 - 702	76,73	1,78	1	46,88	6,5	8	3.976	19	
37	Phú Yên		110 - 702	75,29	1,68	1	44,53	6,5	8	4.514	51	
38	Quảng Bình		110 - 702	76,86	1,08	1	47,90	6,5	8	2.639	11	
39	Quảng Nam		110 - 702	74,37	1,27	1	45,96	6,5	8	5.174	27	
40	Quảng Ngãi		110 - 702	72,84	1,98	1	47,49	6,5	8	3.977	53	
41	Quảng Ninh		110 - 702	72,34	1,62	1	45,33	6,5	8	3.922	16	
42	Quảng Trị		110 - 702	73,80	2,22	1	47,57	6,5	8	3.094	31	
43	Sóc Trăng		110 - 702	73,40	1,58	1	48,93	6,5	8	5.013	26	
44	Sơn La		110 - 702	73,46	1,76	1	46,51	6,5	8	2.670	10	
45	Tây Ninh		110 - 702	72,64	2,03	1	49,23	6,5	8	6.335	28	
46	Thái Bình		110 - 702	73,05	1,91	1	45,74	6,5	8	5.615	25	
47	Thái Nguyên		110 - 702	74,29	1,76	1	46,94	6,5	8	4.116	16	
48	Thanh Hóa		110 - 702	71,98	1,67	1	45,43	6,5	8	4.292	20	
49	Thừa Thiên Huế		110 - 702	73,68	2,31	1	46,29	6,5	8	4.658	40	
50	Tiền Giang		110 - 702	73,19	1,51	1	47,91	6,5	8	8.974	27	
51	Trà Vinh		110 - 702	75,21	2,06	1	48,08	6,5	8	4.746	22	
52	Tuyên Quang		110 - 702	78,07	2,09	1	46,91	6,5	8	1.670	7	
53	Vĩnh Long		110 - 702	74,22	1,33	1	51,05	6,5	8	7.472	23	
54	Vĩnh Phúc		110 - 702	74,89	1,52	1	45,81	6,5	8	4.732	17	
55	Yên Bái		110 - 702	73,26	2,01	1	45,45	6,5	8	2.533	10	

- Chỉ tiêu "Độ cách ly với nhau giữa các đầu cuối thuê bao" không thực hiện đo chỉ áp dụng trong mạng cáp đồng trục, Viettel sử dụng hạ tầng mạng cáp quang.

**Ghi chú:** - Chỉ tiêu "Tỷ lệ công suất sóng mang tín hiệu hình và tiếng (V/A)" không thực hiện đo vì tham số này đã được cài đặt mặc định trên thiết bị và cấu hình theo bộ tham số chuẩn (đã tuân thủ theo đúng quy chuẩn). Trong phạm vi 6 tháng-1 năm, kết quả đo chưa có biến động vẫn giữ nguyên giá trị nên trong 6 tháng đầu năm Viettel không thực hiện đo giá trị này, sẽ thực hiện đo ở kỳ đo 6 tháng cuối năm.

- Hiện tại Viettel chưa đo kiểm được một số chỉ tiêu do chưa có thiết bị đo chuyên dụng, cụ thể gồm:

+ Đáp tuyến tần số trong một kênh truyền hình/ Trẻ nhóm trong mức giới hạn

+ Độ sai lệch tần số cao tần

+ Độ ổn định tần số cao tần

+ Can nhiễu đến các kênh truyền hình

+ Yêu cầu tín hiệu hình (độ sâu điều chế, mức xung đồng bộ, méo khuếch đại vi sai, méo pha vi sai, tỷ số tín hiệu trên tạp âm, sai lệch đáp tuyến biên độ tần số)

+ Độ di tần tiếng

+ Sai lệch đáp tuyến biên độ tần số âm thanh (với biên độ tần số âm thanh từ 30 Hz tới 15.000 Hz)

