

Số: 2681/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2019

**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 II 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: Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, 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, Tòa 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: 9.457 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù y 02.

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



Lê Bá Tân

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

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 26SA/BC-VTNet-KT ngày/19 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)
 Quý: II năm 2019

STT	Tên chi 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		Khuyến 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
1	An Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
3	Bắc Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
4	Bắc Kạn	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
5	Bạc Liêu	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
6	Bắc Ninh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
7	Bến Tre	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
8	Bình Định	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
9	Bình Dương	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
10	Bình Phước	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
11	Bình Thuận	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
12	Cà Mau	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
13	Cần Thơ	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
14	Cao Bằng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
15	Đà Nẵng	99,99%	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
16	Đắk Lắk	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
17	Đắk Nông	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
18	Điện Biên	100,00%	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
19	Đồng Nai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
20	Đồng Tháp	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
21	Gia Lai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
22	Hà Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	

Pháp

(S (a2) ... 991)

STT	Tên chi 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			Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khách 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
23	Hà Nam	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
24	Hà Nội	99,96%	97,15%	100,00%	(a3)	100,00%	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
25	Hà Tĩnh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
26	Hải Dương	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
27	Hải Phòng	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
28	Hậu Giang	99,98%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
29	Hòa Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
30	Hung Yên	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
31	Khánh Hòa	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
32	Kiên Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
33	Kon Tum	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
34	Lai Châu	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
35	Lâm Đồng	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
36	Lạng Sơn	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
37	Lào Cai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
38	Long An	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
39	Nam Định	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
40	Nghệ An	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
41	Ninh Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
42	Ninh Thuận	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
43	Phú Thọ	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
44	Phú Yên	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
45	Quảng Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
46	Quảng Nam	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
47	Quảng Ngãi	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	
48	Quảng Ninh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	(a6)	24h	95,13%	

2/2/2024



 CÔNG TY CỔ PHẦN VIETTEL

 TẬP ĐOÀN VIỆT THÔNG

 HÀ NỘI

 M.S.C.

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ		Thời gian khác phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Kiểu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội Am khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Thị trấn, làng, xã			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 nhân được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
49	Quảng Trị	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
50	Sóc Trăng	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
51	Sơn La	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
52	Tây Ninh	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
53	Thái Bình	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
54	Thái Nguyên	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
55	Thanh Hóa	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
56	Thừa Thiên Huế	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
57	Tiền Giang	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
58	TPHCM	99,61%	100,00%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	95,13%		
59	Trà Vinh	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
60	Tuyên Quang	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
61	Vĩnh Long	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
62	Vĩnh Phúc	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
63	Yên Bái	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(a5)	0	(a6)	24h	95,13%		
	Trên toàn mạng	99,98%	97,73%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(a6)	24h	95,13%		

Lưu lượng sử dụng trung bình:

TT	Tên chi tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác	3,27%	34,56%
1	Viettel-CMCTI	3,25%	12,07%
2	Viettel-FPT	34,11%	34,01%
3	Viettel-Mobifone	8,18%	26,52%
4	Viettel-VINAGAME		

1001
TÔN
HANG
CHI NH
CÔNG NG
QU
AU GIÁ

PHN

PHN

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
5	Viettel-VTC	0,30%	4,85%
6	Viettel-VTN	15,86%	31,33%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	15,95%	8,65%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	2,51%	42,44%
2	Viettel-AMAZON	18,17%	19,32%
3	Viettel-Apple	1,75%	26,54%
4	Viettel-BBIX	2,36%	46,61%
5	Viettel-CITIC	0,08%	0,10%
6	Viettel-CLOUDFLARE	3,84%	0,03%
7	Viettel-Cogent	0,91%	48,18%
8	Viettel-Cornfone	0,96%	0,96%
9	Viettel-ChinaTelecom	0,16%	24,52%
10	Viettel-CW	9,99%	48,14%
11	Viettel-CHINAUICOM	14,48%	0,19%
12	Viettel-DIGITAL_OCEAN	3,88%	8,18%
13	Viettel-EQUINIX	3,75%	33,09%
14	Viettel-Facebook	6,83%	31,40%
15	Viettel-France Telecom	0,02%	0,50%
16	Viettel-Google	3,22%	28,15%
17	Viettel-HKBN	22,86%	17,27%
18	Viettel-HKIX	13,67%	44,12%
19	Viettel-IBASIS	1,00%	1,46%
20	Viettel-IX Coresite	0,34%	0,14%
21	Viettel-KT	18,14%	6,49%
22	Viettel-Limelight	0,45%	7,60%
23	Viettel-Microsoft	10,04%	26,75%
24	Viettel-NTT	25,26%	44,93%
25	Viettel-PCCW	14,97%	22,85%

106-0
CÔNG TY
VIỆT
TẬP ĐC
PHIÊN THÒ
ĐỘI
TP. HÀ

Handwritten signature

