

Số: 2652 /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 FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)
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, Toà 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: 5.228.031 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý: II năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số Lh.3.3 /BC-VTNet-KT ngày 15 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Thời gian khắc phục mất kết nối		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ			Khuyết tật của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi đáp 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 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	An Giang	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,39%	99,06%	97,35%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
3	Bắc Giang	99,83%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
4	Bắc Kạn	99,72%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
5	Bạc Liêu	99,72%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
6	Bắc Ninh	97,87%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
7	Bến Tre	99,54%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
8	Bình Định	99,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	0	(a1)	24h	95,13%
9	Bình Dương	99,39%	99,98%	99,82%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
10	Bình Phước	99,19%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
11	Bình Thuận	99,47%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	0	(a1)	24h	95,13%
12	Cà Mau	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
13	Cần Thơ	99,85%	100,00%	99,13%	100,00%	99,91%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
14	Cao Bằng	97,19%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
15	Đà Nẵng	99,29%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
16	Đắk Lắk	99,79%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
17	Đắk Nông	99,996%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
18	Điện Biên	99,995%	99,83%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
19	Đồng Nai	99,993%	99,34%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
20	Đồng Tháp	99,990%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
21	Gia Lai	99,999%	99,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%

(TỰ QUẢN LÝ CÔNG HÀNH NG NGHIỆP LƯỚI) 8-01

10/06

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	Hỏi am hiểu 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 hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhân được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
22	Hà Giang	99,997%	98,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
23	Hà Nam	99,991%	99,86%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
24	Hà Nội	99,964%	97,69%	100,00%	98,89%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
25	Hà Tĩnh	99,960%	99,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
26	Hải Dương	99,995%	98,45%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
27	Hải Phòng	99,991%	98,45%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
28	Hậu Giang	99,992%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
29	Hòa Bình	99,995%	99,73%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
30	Hưng Yên	99,988%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
31	Khánh Hòa	99,995%	98,91%	100,00%	99,67%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
32	Kiên Giang	99,983%	99,65%	99,95%	100,00%	100,00%	99,97%	0	(a1)	24h	95,13%
33	Kon Tum	99,994%	99,49%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
34	Lai Châu	99,993%	99,11%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
35	Lâm Đồng	99,999%	99,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
36	Lạng Sơn	99,989%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
37	Lào Cai	99,998%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
38	Long An	99,973%	99,51%	99,89%	99,08%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
39	Nam Định	99,996%	99,52%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
40	Nghệ An	99,998%	99,80%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
41	Ninh Bình	99,986%	99,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
42	Ninh Thuận	99,999%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
43	Phú Thọ	99,994%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
44	Phú Yên	99,999%	99,93%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
45	Quảng Bình	99,996%	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
46	Quảng Nam	99,994%	99,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
47	Quảng Ngãi	99,998%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%

18/04



STT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Hội âm khiêu 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 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			
					Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã					
48	Quảng Ninh	99,986%	98,27%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
49	Quảng Trị	99,999%	99,78%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
50	Sóc Trăng	99,999%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
51	Sơn La	99,986%	99,92%	100,00%	100,00%	99,79%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
52	Tây Ninh	99,974%	92,02%	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
53	Thái Bình	99,995%	99,25%	99,99%	100,00%	99,68%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
54	Thái Nguyên	99,970%	96,54%	99,89%	100,00%	99,82%	99,99%	0	(a1)	24h	95,13%
55	Thanh Hóa	99,994%	99,54%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
56	Thừa Thiên Huế	99,997%	99,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
57	Tiền Giang	99,997%	99,51%	99,97%	100,00%	99,78%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
58	TPHCM	99,992%	99,67%	99,97%	100,00%	99,97%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
59	Trà Vinh	99,997%	98,87%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
60	Tuyên Quang	99,995%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
61	Vĩnh Long	99,999%	99,91%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
62	Vĩnh Phúc	99,986%	98,46%	99,97%	100,00%	99,26%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
63	Yên Bái	99,981%	99,44%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	95,13%
	Trên toàn mạng	99,986%	99,27%	99,96%	99,88%	99,99%	99,999%	0	(a1)	24h	95,13%

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	3,27%	34,56%
1	Viettel-CMCTI	3,25%	12,07%
2	Viettel-FPT	34,11%	34,01%
3	Viettel-Mobifone		

09106-0
CÔNG CỘNG
CÔNG LƯƠNG
CÔNG NHANH
CÔNG NGHIỆP
QUẬN
CHỦ GIẤY

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
4	Viettel-VINAGAME	8,18%	26,52%
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)	15,95%	8,65%
	Viettel-VNIX		
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế	2,51%	42,44%
1	Viettel-AKAMAI	18,17%	19,32%
2	Viettel-AMAZON	1,75%	26,54%
3	Viettel-Apple	2,36%	46,61%
4	Viettel-BBIX	0,08%	0,10%
5	Viettel-CITIC	3,84%	0,05%
6	Viettel-CLOUDFLARE	0,91%	48,18%
7	Viettel-Cogent	0,96%	0,96%
8	Viettel-Comfone	0,16%	24,52%
9	Viettel-ChinaTelecom	9,99%	48,14%
10	Viettel-CW	14,48%	0,19%
11	Viettel-CHINAUICOM	3,88%	8,18%
12	Viettel-DIGITAL_OCEAN	3,75%	33,09%
13	Viettel-EQUINIX	6,83%	31,40%
14	Viettel-Facebook	0,02%	0,50%
15	Viettel-France Telecom	3,22%	28,15%
16	Viettel-Google	22,86%	17,27%
17	Viettel-HKBN	13,67%	44,12%
18	Viettel-HKIX	1,00%	1,46%
19	Viettel-IBASIS	0,34%	0,14%
20	Viettel-IX Coresite	18,14%	6,49%
21	Viettel-KT	0,45%	7,60%
22	Viettel-Limelight	10,04%	26,75%
23	Viettel-Microsoft	25,26%	44,93%
24	Viettel-NTT		



28/04

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
25	Viettel-PCCW	14,97%	22,85%
26	Viettel-SingTel	7,76%	65,68%
27	Viettel-SYNIVERSE	3,10%	6,93%
28	Viettel-TATA	20,22%	59,25%
29	Viettel-Telia	28,41%	56,64%
30	Viettel-Telstra	12,42%	49,78%
31	Viettel-TWITCH	0,19%	8,66%
32	Viettel-Valve	0,85%	8,94%
33	Viettel-VERIZON	0,62%	29,65%
34	Viettel-VODAFONE	7,43%	50,84%

Pháp

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT

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 hỏi âm khiếu nại

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



Lê Bá Tân