

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 III năm 2023

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: 07/7/2023.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 19/7/2023.
- 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: 45 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 19/7/2023.
- 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: 18/10/2023.
- 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:



[Handwritten signature]

- 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: Đắk Lắk, Khánh Hòa, Kiên Giang.
 - 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: Đắk Lắk, Khánh Hòa, Kiên Giang.
 - 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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



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 III năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Đắk Lắk**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2750 /BC-VTNet ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói SUN1	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3000 mẫu	Mô phỏng	20,79 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói NET4PLUS	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3000 mẫu	Mô phỏng	21,06 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4500 mẫu	Mô phỏng	21,22 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói SUN1</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1102 mẫu	Mô phỏng	145,83 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1100 mẫu	Mô phỏng	149,84 Mbps	
2,2	<u>Gói NET4PLUS</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	1563 mẫu	Mô phỏng	204,7 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	1542 mẫu	Mô phỏng	203,43 Mbps	
2,3	<u>Gói F90N:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1198 mẫu	Mô phỏng	117,72 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1194 mẫu	Mô phỏng	125,10 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	281 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
- 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	97,57%					

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm



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 III năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2750 /BC-VTNet ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói SUN1	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.507 mẫu	Mô phỏng	19,79 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói SUN2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.425 mẫu	Mô phỏng	19,68 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4.500 mẫu	Mô phỏng	18,66 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói SUN1</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.420 mẫu	Mô phỏng	145,54 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.417 mẫu	Mô phỏng	154,32 Mbps	
2,2	<u>Gói SUN2</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.489 mẫu	Mô phỏng	233,93 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.102 mẫu	Mô phỏng	220,01 Mbps	
2,3	<u>Gói F90N</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.419 mẫu	Mô phỏng	112,38 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.413 mẫu	Mô phỏng	134,11 Mbps	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	305 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%				98,07%	

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 MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý III năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2780 /BC-VTNet ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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 (áp dụng với kết nối trong nước)							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói SUN1	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.000 mẫu	Mô phỏng	8,08 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói SUN2	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.000 mẫu	Mô phỏng	8,74 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.000 mẫu	Mô phỏng	9,12 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<u>Gói SUN1</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.537 mẫu	Mô phỏng	150,03 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.531 mẫu	Mô phỏng	153,14 Mbps	
2,2	<u>Gói SUN2</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.179 mẫu	Mô phỏng	239,19 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 200 Mbps	1.000 mẫu	1.175 mẫu	Mô phỏng	247,36 Mbps	
2,3	<u>Gói F90N:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.538 mẫu	Mô phỏng	121,5 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 96 Mbps	1.000 mẫu	1.532 mẫu	Mô phỏng	127,76 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2022/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							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	377 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%				98,43%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

