

Số: 277 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2019

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: 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 IV NĂM 2018**

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: 4.812.875 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù y 02.

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



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

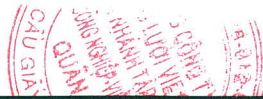


**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**Quý: IV năm 2018**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ~~211~~ /BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 01 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chi 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	Hồi 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 sẵn 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	99,999%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,984%	97,89%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
3	Bắc Giang	99,993%	98,48%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
4	Bắc Kạn	99,998%	99,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
5	Bạc Liêu	99,998%	99,85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
6	Bắc Ninh	99,987%	98,46%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
7	Bến Tre	99,998%	99,54%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
8	Bình Định	99,999%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
9	Bình Dương	99,984%	99,72%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
10	Bình Phước	99,982%	98,45%	100,00%	100,00%	100,00%	99,49%	0	(a1)	24h	97,19%
11	Bình Thuận	99,998%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
12	Cà Mau	99,997%	99,68%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
13	Cần Thơ	99,993%	99,85%	100,00%	99,93%	98,48%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
14	Cao Bằng	99,999%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
15	Đà Nẵng	99,998%	99,80%	100,00%	100,00%	99,36%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
16	Đắk Lắk	99,995%	99,72%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
17	Đắk Nông	99,980%	100,00%	100,00%	99,96%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
18	Điện Biên	99,997%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
19	Đồng Nai	99,998%	99,51%	99,98%	99,99%	100,00%	99,91%	0	(a1)	24h	97,19%
20	Đồng Tháp	99,998%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
21	Gia Lai	99,999%	99,93%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%



phk



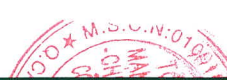




STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn 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 trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
48	Quảng Ninh	99,997%	92,02%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
49	Quảng Trị	99,999%	99,92%	100,00%	100,00%	100,00%	99,32%	0	(a1)	24h	97,19%
50	Sóc Trăng	99,996%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
51	Sơn La	99,997%	100,00%	100,00%	99,82%	100,00%	98,96%	0	(a1)	24h	97,19%
52	Tây Ninh	99,996%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
53	Thái Bình	99,995%	99,65%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
54	Thái Nguyên	99,993%	98,73%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
55	Thanh Hóa	99,997%	99,70%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
56	Thừa Thiên Huế	99,996%	99,60%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
57	Tiền Giang	99,995%	99,77%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
58	TPHCM	100,000%	99,66%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%	0	(a1)	24h	97,19%
59	Trà Vinh	99,998%	99,40%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
60	Tuyên Quang	99,998%	99,68%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
61	Vĩnh Long	99,998%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
62	Vĩnh Phúc	99,994%	98,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
63	Yên Bái	99,979%	99,61%	99,94%	99,96%	100,00%	100,00%	0	(a1)	24h	97,19%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,9954%</b>	<b>99,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,99%</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,95%</b>	<b>0</b>	<b>(a1)</b>	<b>24h</b>	<b>97,19%</b>

**Lưu lượng sử dụng trung bình:**

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác</b>		
1	Viettel-CMCTI	6,09%	26,13%
2	Viettel-FPT	5,10%	12,73%
3	Viettel-Mobifone	36,47%	21,30%



*Handwritten signature*

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
4	Viettel-VINAGAME	11,83%	24,18%
5	Viettel-VTC	0,53%	3,57%
6	Viettel-VTN	23,38%	35,49%
<b>II</b>	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)</b>		
	Viettel-VNIX	18,26%	6,36%
<b>III</b>	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế</b>		
1	Viettel-AKAMAI	1,68%	18,24%
2	Viettel-Amazon	6,83%	22,15%
3	Viettel-Apple	1,32%	21,25%
4	Viettel-BBIX	3,46%	34,20%
5	Viettel-CITIC	0,05%	0,06%
6	Viettel-Cloudfare	1,23%	18,24%
7	Viettel-Cogent	1,39%	43,79%
8	Viettel-Comfone	0,64%	0,76%
9	Viettel-CW	4,23%	24,99%
10	Viettel-ChinaTelecom	43,37%	16,92%
11	Viettel-DIGITAL_OCEAN	3,78%	15,41%
12	Viettel-EQUINIX	4,31%	23,63%
13	Viettel-Facebook	4,17%	29,79%
14	Viettel-France Telecom	0,03%	0,22%
15	Viettel-Google	4,80%	36,09%
16	Viettel-Highwinds	0,06%	2,25%
17	Viettel-HKBN	28,67%	20,51%
18	Viettel-HKIX	17,91%	46,94%
19	Viettel-IBASIS	0,51%	3,92%
20	Viettel-IX Coresite	0,34%	22,72%
21	Viettel-KT	16,68%	4,84%
22	Viettel-Limelight	0,20%	2,78%
23	Viettel-MICROSOFT	8,20%	22,97%



*Handwritten signature*



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
24	Viettel-NTT	30,79%	46,91%
25	Viettel-PCCW	14,33%	36,00%
26	Viettel-SingTel	9,04%	54,21%
27	Viettel-TATA	19,43%	32,87%
28	Viettel-Telia	23,55%	43,18%
29	Viettel-Telstra	7,80%	44,54%
30	Viettel-TWITCH	0,24%	9,89%
31	Viettel-Valve	0,52%	6,80%
32	Viettel-VERIZON	0,54%	24,95%
33	Viettel-VODAFONE	10,82%	20,08%

**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 hồi âm khiếu nại

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



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

