

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 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông.

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: 23/3/2020.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 15/4/2020.
- 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: 34 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 15/4/2020.
- 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: 19/10/2020.
- 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:
- 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: Trà Vinh, Sóc Trăng, Vĩnh Long.
 - 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: Trà Vinh, Sóc Trăng, Vĩnh Long.
 - 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.

Nơi nhận:

- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Q.Anh 02.

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



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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 III năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Vĩnh Long

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2883 /BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/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							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1415 mẫu	Mô phỏng	5,99 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1499 mẫu	Mô phỏng	3,19 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1497 mẫu	Mô phỏng	4,03 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	40 Mbps	1.000 mẫu	1403 mẫu	Mô phỏng	75,07 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	40 Mbps	1.000 mẫu	1415 mẫu	Mô phỏng	72,08 Mbps	
2,2	Gói NET 3 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	50 Mbps	1.000 mẫu	1494 mẫu	Mô phỏng	116,01 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	50 Mbps	1.000 mẫu	1494 mẫu	Mô phỏng	118,27 Mbps	
2,3	Gói FAST 40+:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	100 Mbps	1.000 mẫu	1495 mẫu	Mô phỏng	136,26 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	100 Mbps	1.000 mẫu	1497 mẫu	Mô phỏng	168,52 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	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	309 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%				100%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân



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 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Sóc Trăng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2882/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/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							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2531 mẫu	Mô phỏng	9,24 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4045 mẫu	Mô phỏng	5,01 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2719 mẫu	Mô phỏng	4,92 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	2410 mẫu	Mô phỏng	72,22 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	2509 mẫu	Mô phỏng	84,7 Mbps	
2,2	Gói NET 3 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	2297 mẫu	Mô phỏng	106,17 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	3846 mẫu	Mô phỏng	114,37 Mbps	
2,3	Gói FAST 40+:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	2713 mẫu	Mô phỏng	171,41 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	2718 mẫu	Mô phỏng	202,62 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/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	278 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%	100%					

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân



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 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Trà Vinh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2883 /BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/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							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2369 mẫu	Mô phỏng	7,38 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3083 mẫu	Mô phỏng	5,02 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1714 mẫu	Mô phỏng	4,28 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	40 Mbps	1.000 mẫu	2249 mẫu	Mô phỏng	77,30 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	40 Mbps	1.000 mẫu	2291 mẫu	Mô phỏng	84,72 Mbps	
2,2	Gói NET 3 PLUS:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	50 Mbps	1.000 mẫu	3097 mẫu	Mô phỏng	90,99 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	50 Mbps	1.000 mẫu	2649 mẫu	Mô phỏng	89,01 Mbps	
2,3	Gói FAST 40+:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	100 Mbps	1.000 mẫu	1323 mẫu	Mô phỏng	119,89 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	100 Mbps	1.000 mẫu	1375 mẫu	Mô phỏng	165,05 Mbps	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	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	253 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%				100%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

