

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 2022

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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 10/6/2021.
- 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: 35 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 10/6/2021.
- 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: 19/10/2022.
- 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.



Handwritten signature

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: An Giang, Bạc Liêu, Yên Bái.
- 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: An Giang, Bạc Liêu, Yên Bái.
- 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:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

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

Quý III năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3674 /BC-VTNet ngày 19 tháng 1 năm 2022 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	2261 mẫu	Mô phỏng	6,82 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1972 mẫu	Mô phỏng	4,99 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2693 mẫu	Mô phỏng	6,28 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói Net2Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1542 mẫu	Mô phỏng	100,36 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1540 mẫu	Mô phỏng	107,69 Mbps	
2,2	Gói Net4Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	1333 mẫu	Mô phỏng	172,51 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	1330 mẫu	Mô phỏng	185,32 Mbps	
2,3	Gói F90N:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	1811 mẫu	Mô phỏng	97,94 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	1809 mẫu	Mô phỏng	105,13 Mbps	

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 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bạc Liêu

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3674 /BC-VTNet ngày 19 tháng 10 năm 2022 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	2.637 mẫu	Mô phỏng	7,08 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.006 mẫu	Mô phỏng	7,49 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4.020 mẫu	Mô phỏng	8,00 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói Net2Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.772 mẫu	Mô phỏng	85,95 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.772 mẫu	Mô phỏng	92,58 Mbps	
2,2	Gói Net4Plus							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	2.019 mẫu	Mô phỏng	146,18 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	2.019 mẫu	Mô phỏng	157,94 Mbps	
2,3	Gói NET F90N							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	2.702 mẫu	Mô phỏng	94,93 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	2.698 mẫu	Mô phỏng	103,58 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	297 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%					

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHỤ 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 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Yên Bái

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3674 /BC-VTNet ngày 19 tháng 10 năm 2022 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 34:2019/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	2.693 mẫu	Mô phỏng	14,43 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net4Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.328 mẫu	Mô phỏng	5,16 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói F90N	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3.231 mẫu	Mô phỏng	14,20 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói Net2Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.807 mẫu	Mô phỏng	86,00 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 64 Mbps	1.000 mẫu	1.807 mẫu	Mô phỏng	91,75 Mbps	
2,2	Gói Net4Plus:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	2.211 mẫu	Mô phỏng	147,13 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 112 Mbps	1.000 mẫu	2.210 mẫu	Mô phỏng	152,88 Mbps	
2,3	Gói F90N:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	2.260 mẫu	Mô phỏng	93,9 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 72 Mbps	1.000 mẫu	2.172 mẫu	Mô phỏng	103,26 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 34:2019/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	285 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%					



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

