

Số: 3675/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ
FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 3 năm 2024

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: Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố 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: 9.165.684 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm

BẢN 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 3 năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3675 /BC-VTNet ngày 10 tháng 10 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	99,999%	99,68%	99,99%	100%	99,91%	99,94%	0	(a2)	24h	94.39%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,996%	99,33%	99,85%	100%	99,30%	99,64%	0	(a2)	24h	94.39%
3	Bắc Giang	99,999%	96,73%	98,51%	100%	99,14%	99,49%	0	(a2)	24h	94.39%
4	Bắc Kạn	100%	98,06%	99,02%	100%	98,10%	98,94%	0	(a2)	24h	94.39%
5	Bạc Liêu	99,999%	99,76%	100%	100%	99,71%	99,68%	0	(a2)	24h	94.39%
6	Bắc Ninh	99,997%	95,09%	95,06%	100%	97,87%	99,65%	0	(a2)	24h	94.39%
7	Bến Tre	99,999%	99,51%	99,99%	100%	100%	99,94%	0	(a2)	24h	94.39%
8	Bình Định	99,998%	99,10%	99,95%	100%	99,70%	99,90%	0	(a2)	24h	94.39%
9	Bình Dương	99,997%	98,47%	99,81%	100%	99,66%	99,83%	0	(a2)	24h	94.39%
10	Bình Phước	99,992%	99,64%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
11	Bình Thuận	99,995%	98,46%	99,76%	100%	99,78%	99,90%	0	(a2)	24h	94.39%
12	Cà Mau	99,997%	99,72%	99,97%	100%	99,84%	99,86%	0	(a2)	24h	94.39%
13	Cần Thơ	99,997%	99,60%	99,98%	100%	99,67%	99,94%	0	(a2)	24h	94.39%
14	Cao Bằng	100%	99,35%	99,54%	100%	99,48%	99,34%	0	(a2)	24h	94.39%



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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
15	Đà Nẵng	99,999%	99,33%	99,85%	93,33%	99,56%	99,43%	0	(a2)	24h	94.39%
16	Đắk Lắk	99,998%	98,43%	99,17%	96,30%	99,41%	98,20%	0	(a2)	24h	94.39%
17	Đắc Nông	99,998%	95,06%	99,62%	100%	91,69%	99,15%	0	(a2)	24h	94.39%
18	Điện Biên	100%	99,22%	99,94%	100%	99,67%	98,72%	0	(a2)	24h	94.39%
19	Đồng Nai	99,997%	98,80%	99,97%	100%	99,67%	99,92%	0	(a2)	24h	94.39%
20	Đồng Tháp	99,998%	99,64%	99,98%	100%	100%	99,98%	0	(a2)	24h	94.39%
21	Gia Lai	99,999%	99,48%	99,84%	100%	99,82%	99,79%	0	(a2)	24h	94.39%
22	Hà Giang	100%	100%	99,93%	100%	99,76%	99,96%	0	(a2)	24h	94.39%
23	Hà Nam	99,998%	99,09%	99,90%	(a1)	95,14%	99,82%	0	(a2)	24h	94.39%
24	Hà Nội	99,983%	96,22%	97,87%	97,06%	98,71%	99,22%	0	(a2)	24h	94.39%
25	Hà Tĩnh	99,998%	98,97%	99,95%	100%	97,43%	99,39%	0	(a2)	24h	94.39%
26	Hải Dương	99,999%	95,06%	95,40%	(a1)	98,29%	98,74%	0	(a2)	24h	94.39%
27	Hải Phòng	99,999%	95,09%	95,12%	100%	98,77%	96,63%	0	(a2)	24h	94.39%
28	Hậu Giang	99,998%	99,80%	100%	100%	99,52%	99,93%	0	(a2)	24h	94.39%
29	Hòa Bình	99,998%	95,45%	98,17%	100%	97,78%	99,58%	0	(a2)	24h	94.39%
30	Hưng Yên	99,998%	95,32%	97,42%	100%	97,92%	98,39%	0	(a2)	24h	94.39%
31	Khánh Hòa	99,995%	99,37%	99,93%	100%	99,80%	95,71%	0	(a2)	24h	94.39%
32	Kiên Giang	99,995%	99,26%	99,96%	100%	98,53%	99,76%	0	(a2)	24h	94.39%

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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
33	Kon Tum	99,999%	99,80%	99,81%	100%	99,45%	96,84%	0	(a2)	24h	94.39%
34	Lai Châu	99,986%	95,22%	97,54%	100%	98,95%	99,72%	0	(a2)	24h	94.39%
35	Lâm Đồng	99,998%	99,71%	99,98%	100%	99,92%	99,72%	0	(a2)	24h	94.39%
36	Lạng Sơn	100%	96,96%	98,60%	100%	100%	99,51%	0	(a2)	24h	94.39%
37	Lào Cai	99,998%	99,33%	97,84%	100%	98,56%	98,50%	0	(a2)	24h	94.39%
38	Long An	99,997%	99,36%	99,97%	100%	99,58%	99,84%	0	(a2)	24h	94.39%
39	Nam Định	99,999%	98,64%	99,76%	100%	99,28%	99,98%	0	(a2)	24h	94.39%
40	Nghệ An	99,999%	99,34%	100%	94,12%	99,78%	99,82%	0	(a2)	24h	94.39%
41	Ninh Bình	99,998%	99,74%	99,79%	100%	99,77%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
42	Ninh Thuận	100%	99,24%	100%	100%	100%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
43	Phú Thọ	99,998%	99,16%	99,79%	100%	99,87%	99,89%	0	(a2)	24h	94.39%
44	Phú Yên	99,998%	99,94%	100%	(a1)	100%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
45	Quảng Bình	100%	100%	99,90%	100%	100%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
46	Quảng Nam	99,997%	99,45%	99,68%	100%	100%	99,81%	0	(a2)	24h	94.39%
47	Quảng Ngãi	99,999%	99,80%	100%	100%	99,90%	100%	0	(a2)	24h	94.39%
48	Quảng Ninh	99,998%	95,08%	95,33%	100%	98,37%	99,39%	0	(a2)	24h	94.39%
49	Quảng Trị	99,999%	99,72%	99,96%	100%	97,33%	99,76%	0	(a2)	24h	94.39%
50	Sóc Trăng	99,998%	99,40%	99,94%	100%	99,87%	99,91%	0	(a2)	24h	94.39%



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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
51	Sơn La	99,999%	98,93%	99,91%	100%	99,81%	99,70%	0	(a2)	24h	94.39%
52	Tây Ninh	99,997%	99,17%	99,79%	100%	100%	99,89%	0	(a2)	24h	94.39%
53	Thái Bình	100%	98,57%	97,13%	100%	99,49%	99,80%	0	(a2)	24h	94.39%
54	Thái Nguyên	99,998%	95,06%	98,98%	100%	99,39%	99,39%	0	(a2)	24h	94.39%
55	Thanh Hóa	99,998%	99,57%	99,99%	100%	99,78%	99,74%	0	(a2)	24h	94.39%
56	Thừa Thiên Huế	99,998%	99,25%	99,98%	100%	98,95%	99,72%	0	(a2)	24h	94.39%
57	Tiền Giang	99,998%	99,43%	99,97%	100%	99,82%	99,88%	0	(a2)	24h	94.39%
58	TPHCM	99,997%	97,68%	99,65%	99,01%	99,62%	99,83%	0	(a2)	24h	94.39%
59	Trà Vinh	99,999%	99,87%	99,98%	100%	99,89%	99,93%	0	(a2)	24h	94.39%
60	Tuyên Quang	99,999%	95,10%	98,74%	92,86%	99,18%	99,51%	0	(a2)	24h	94.39%
61	Vĩnh Long	99,999%	99,29%	99,97%	100%	99,87%	99,95%	0	(a2)	24h	94.39%
62	Vĩnh Phúc	99,954%	97,31%	99,40%	100%	99,59%	99,12%	0	(a2)	24h	94.39%
63	Yên Bái	100%	95,17%	98,32%	100%	99,36%	99,73%	0	(a2)	24h	94.39%
	Trên toàn mạng	99,996%	98,07%	99,24%	99,09%	99,33%	99,57%	0	100%	24h	94.39%

Mức chiếm dụng băng thông:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác		
1	Viettel-CMCTI	33,36%	38,30%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
2	Viettel-FPT	20,75%	64,26%
3	Viettel-MOBIFONE	3,14%	0,08%
4	Viettel-VINAGAME	1,00%	2,88%
5	Viettel-VTC	0,16%	0,18%
6	Viettel-VNPT	27,19%	20,67%
II	Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		
	Viettel-VNIX	13,21%	7,34%
III	Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế		
1	Viettel-AKAMAI	1,36%	19,80%
2	Viettel-ALIBABA	1,75%	15,08%
3	Viettel-AMAZON	0,82%	9,22%
4	Viettel-AMSIX	10,35%	3,69%
5	Viettel-APPLE	15,68%	50,14%
6	Viettel-AWS	0,14%	0,67%
7	Viettel-BBIX	5,98%	15,98%
8	Viettel-CAPITAL-ONLINE	2,01%	1,73%
9	Viettel-CDN	3,16%	14,17%
10	Viettel-CENTURY	3,89%	0,03%
11	Viettel-CITIC	2,56%	11,03%
12	Viettel-CLOUDFLARE	5,16%	37,50%
13	Viettel-CMI	5,07%	15,93%
14	Viettel-COMFONE	2,10%	4,87%
15	Viettel-CT	11,58%	44,99%
16	Viettel-EQUINIX	6,07%	44,52%
17	Viettel-FACEBOOK	2,30%	14,59%
18	Viettel-FRANCE TELECOM	0,03%	4,35%
19	Viettel-GOOGLE	4,22%	33,10%
20	Viettel-HKBN	13,44%	11,68%
21	Viettel-IBASIS	5,16%	6,03%
22	Viettel-KDDI	0,52%	0,45%
23	Viettel-L2VPN	4,45%	7,33%
24	Viettel-LIMELIGHT	0,41%	25,81%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
25	Viettel-LUMEN	2,51%	1,09%
26	Viettel-MEKONGNET	17,68%	11,07%
27	Viettel-MICROSOFT	2,88%	0,00%
28	Viettel-NETFLIX	0,15%	11,60%
29	Viettel-PCCW	0,15%	0,06%
30	Viettel-SINGTEL	3,74%	34,33%
31	Viettel-SYNIVERSE	19,65%	27,36%
32	Viettel-TATA	20,37%	42,97%
33	Viettel-TELIA	9,24%	52,29%
34	Viettel-TELSTRA	11,38%	37,81%
35	Viettel-TENCENT	1,25%	5,01%
36	Viettel-TWITCH	0,99%	18,81%
37	Viettel-VALVE	1,44%	7,25%
38	Viettel-VERIZON	0,25%	8,59%
39	Viettel-ZENLAYER	6,94%	8,21%

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 34:2022/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 không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây có sẵn.
- (a2): 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**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm