

Số: 3711 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2024

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 3 năm 2024

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: 40 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: 17/10/2024.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

S. C. N. 01007

- 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: Thừa Thiên Huế, Đắk Nông, Gia Lai.
- 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: Thừa Thiên Huế, Đắk Nông, Gia Lai.
- 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**



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm

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 cáp quang) - Quý 3/2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thừa Thiên Huế

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3711 /BC-VTNet ngày 20 tháng 10 năm 2024 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 HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4.465 mẫu	Mô phỏng	14,95 ms	
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4.482 mẫu	Mô phỏng	14,00 ms	
1.3	Thời gian trễ trung bình gói SUN2T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.857 mẫu	Mô phỏng	14,59 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2.1	<u>Gói HOMET:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	3.231 mẫu	Mô phỏng	104,20 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	3.229 mẫu	Mô phỏng	109,58 Mbps	
2.2	<u>Gói SUN1T:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	3.160 mẫu	Mô phỏng	153,91 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	3.154 mẫu	Mô phỏng	151,42 Mbps	
2.3	<u>Gói SUN2T:</u>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _u	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	2.517 mẫu	Mô phỏng	254,85 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 160 Mbps	1.000 mẫu	2.486 mẫu	Mô phỏng	225,69 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	453 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%					

**KI. 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 cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) - Quý 3/2024
 Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Nông

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3711 /BC-VTNet ngày 20 tháng 10 năm 2024 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)							
1.1	Thời gian trễ trung bình gói HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2.954 mẫu	Mô phỏng	23,44 ms	Phù hợp
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1.782 mẫu	Mô phỏng	24,31 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	Gói HOMET							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2.1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	3.855 mẫu	Mô phỏng	107,57 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	3.854 mẫu	Mô phỏng	113,28 Mbps	
	Gói SUN1T:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2.2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.782 mẫu	Mô phỏng	160,67 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1.781 mẫu	Mô phỏng	164,30 Mbps	
3	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	367 cuộc		98,91%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
 PHÓ LONG GIÁM ĐỐC



Trương tá Nguyễn Thị Tâm



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 cáp quang) - Quý 3/2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 371 /BC-VTNet ngày 20 tháng 10 năm 2024 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 HOMET	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2977 mẫu	Mô phỏng	18,61 ms	
1.2	Thời gian trễ trung bình gói SUN1T	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	3063 mẫu	Mô phỏng	19,37 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2.1	Gói HOMET:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	5593 mẫu	Mô phỏng	103,52 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 80 Mbps	1.000 mẫu	5592 mẫu	Mô phỏng	109,20 Mbps	
2.2	Gói SUN1T:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _d	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1253 mẫu	Mô phỏng	151,53 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _u	≥ 120 Mbps	1.000 mẫu	1251 mẫu	Mô phỏng	158,92 Mbps	
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	367 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%				99,73%	

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHOTO TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm

