

Số: 3854 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2019

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG  
CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)  
QUÝ III NĂM 2019**

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, 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: 5.466.995 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

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



**Lê Bá Tân**

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

**Quý: III năm 2019**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3354 /BC-VTNet-KT ngày 15 tháng 10 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW		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 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	99,984%	99,38%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,948%	98,80%	99,70%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
3	Bắc Giang	99,991%	99,42%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
4	Bắc Kạn	99,998%	99,26%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
5	Bạc Liêu	99,999%	98,98%	99,97%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
6	Bắc Ninh	99,963%	90,09%	99,15%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
7	Bến Tre	99,996%	99,45%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
8	Bình Định	99,998%	99,67%	99,95%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
9	Bình Dương	99,824%	98,37%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
10	Bình Phước	99,977%	97,79%	99,94%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
11	Bình Thuận	99,998%	98,81%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
12	Cà Mau	99,964%	99,50%	99,80%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
13	Cần Thơ	99,974%	98,34%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
14	Cao Bằng	99,993%	99,65%	99,91%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
15	Đà Nẵng	99,998%	98,22%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
16	Đắk Lắk	99,997%	99,51%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%



Nbc

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 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				
17	Đắc Nông	99,995%	99,75%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
18	Điện Biên	99,999%	99,71%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
19	Đồng Nai	99,728%	97,43%	99,94%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
20	Đồng Tháp	99,994%	99,19%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
21	Gia Lai	99,998%	99,89%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
22	Hà Giang	99,993%	98,13%	99,97%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
23	Hà Nam	99,994%	99,89%	99,89%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
24	Hà Nội	99,956%	93,30%	99,82%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
25	Hà Tĩnh	99,988%	98,01%	99,80%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
26	Hải Dương	99,989%	97,07%	99,96%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
27	Hải Phòng	99,985%	96,48%	99,69%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
28	Hậu Giang	99,997%	99,81%	99,96%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
29	Hòa Bình	99,989%	97,71%	99,27%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
30	Hung Yên	99,987%	99,82%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
31	Khánh Hòa	99,992%	98,43%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
32	Kiên Giang	99,968%	99,50%	99,97%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
33	Kon Tum	99,999%	99,28%	99,90%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
34	Lai Châu	99,993%	99,33%	99,55%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
35	Lâm Đồng	99,998%	99,01%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
36	Lạng Sơn	99,994%	99,06%	99,85%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%



*Handwritten signature or mark.*

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 hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có 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				
37	Lào Cai	99,997%	100%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
38	Long An	99,983%	99,73%	99,90%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
39	Nam Định	99,986%	99,25%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
40	Nghệ An	99,997%	99,25%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
41	Ninh Bình	99,992%	99,25%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
42	Ninh Thuận	99,997%	99,94%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
43	Phú Thọ	99,992%	99,01%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
44	Phú Yên	99,993%	99,72%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
45	Quảng Bình	99,995%	97,13%	98,22%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
46	Quảng Nam	99,992%	99,56%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
47	Quảng Ngãi	99,999%	99,47%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
48	Quảng Ninh	99,985%	97,32%	99,93%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
49	Quảng Trị	99,995%	98,74%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
50	Sóc Trăng	99,998%	99,89%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
51	Sơn La	99,988%	99,60%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
52	Tây Ninh	99,951%	99,61%	99,99%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
53	Thái Bình	99,996%	99,78%	99,98%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
54	Thái Nguyên	99,965%	95,60%	99,75%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
55	Thanh Hóa	99,995%	99,14%	99,95%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
56	Thừa Thiên Huế	99,997%	99,59%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%



JK

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 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				
57	Tiền Giang	99,997%	99,79%	99,97%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
58	TPHCM	99,996%	99,42%	99,93%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
59	Trà Vinh	99,997%	98,48%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
60	Tuyên Quang	99,997%	99,92%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
61	Vĩnh Long	99,997%	99,71%	100%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
62	Vĩnh Phúc	99,992%	96,71%	99,84%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
63	Yên Bái	99,984%	98,68%	99,94%	100%	100%	100%	0	(a1)	24h	97,97%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,970%</b>	<b>97,85%</b>	<b>99,90%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>(a1)</b>	<b>24h</b>	<b>97,97%</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	3,32%	29,50%
2	Viettel-FPT	3,56%	12,88%
3	Viettel-MOBIFONE	38,72%	36,01%
4	Viettel-VINAGAME	9,65%	28,10%
5	Viettel-VNIX	19,83%	8,18%



*Handwritten signature or initials.*

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
6	Viettel-VTC	0,27%	5,13%
II	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)</b>		
	Viettel-VNIX	19,83%	8,18%
III	<b>Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế</b>		
	1 Viettel-AKAMAI	2,61%	46,76%
	2 Viettel-AMAZON	16,76%	19,25%
	3 Viettel-Apple	1,70%	23,18%
	4 Viettel-BBIX	2,77%	54,68%
	5 Viettel-CITIC	0,10%	0,09%
	6 Viettel-CLOUDFLARE	5,25%	0,03%
	7 Viettel-Cogent	1,40%	46,41%
	8 Viettel-Comfone	1,13%	1,13%
	9 Viettel-CW	11,80%	33,09%
	10 Viettel-ChinaTelecom	12,58%	12,94%
	11 Viettel-CHINAUICOM	11,20%	0,24%
	12 Viettel-DIGITAL_OCEAN	1,17%	5,99%
	13 Viettel-EQUINIX	4,93%	42,24%
14 Viettel-Facebook	7,45%	37,15%	



11/5

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
15	Viettel-France Telecom	0,02%	0,72%
16	Viettel-Google	5,10%	33,76%
17	Viettel-HKBN	20,80%	18,02%
18	Viettel-HKIX	15,10%	46,87%
19	Viettel-IBASIS	1,47%	4,51%
20	Viettel-IX Coresite	0,27%	0,25%
21	Viettel-KT	20,29%	7,76%
22	Viettel-Limelight	0,52%	13,80%
23	Viettel-Microsoft	13,83%	24,66%
24	Viettel-NTT	27,02%	51,84%
25	Viettel-PCCW	9,31%	26,02%
26	Viettel-SingTel	8,13%	56,38%
27	Viettel-SYNIVERSE	4,06%	10,37%
28	Viettel-TATA	37,77%	57,38%
29	Viettel-Telia	47,93%	67,35%
30	Viettel-Telstra	7,90%	34,89%
31	Viettel-TWITCH	0,24%	12,07%
32	Viettel-Valve	1,00%	11,67%



16

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
33	Viettel-VERIZON	0,74%	35,88%
34	Viettel-VODAFONE	6,16%	44,68%

**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**



**Lê Bá Tân**

