

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 ADSL
(dịch vụ truy nhập Internet ADSL)
Quý III năm 2019

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: 05/10/2018.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 18/10/2018.
- 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: 64 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 18/10/2018.
- 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: 19/10/2019.



- 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: Hà Nội, Hải Dương, Hải Phòng.
 - 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: Hà Nội, Hải Dương, Hải Phòng.
 - 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**



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 ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL)
Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3859/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	146 mẫu	Mô phỏng	99,32%	Phù hợp
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	137 mẫu	Mô phỏng	99,27%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	Gói Home E+:							Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1369 mẫu	Mô phỏng	1,51 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1543 mẫu	Mô phỏng	1,25 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1.120 mẫu	Mô phỏng	1,32 V _{dmax}	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)		
2,2	Gói Net C:							Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1419 mẫu	Mô phỏng	1,24 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1045 mẫu	Mô phỏng	1,00 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1033 mẫu	Mô phỏng	1,40 V _{dmax}	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)		
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	300 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%					100%	

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.



T. B. T. T.

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL)
Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số **3859/BC-VTNet-KT** ngày **19** tháng 10 năm 2019 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công								
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	106 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	124 mẫu	Mô phỏng	98,39%		
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
	Gói Home E+:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:								
2,1	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1274 mẫu	Mô phỏng	1,63 V _{dmax}	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1114 mẫu	Mô phỏng	1,21 V _{umax}		
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1092 mẫu	Mô phỏng	1,26 V _{dmax}		
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)		
	Gói Net C:								
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:								
2,2	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1376 mẫu	Mô phỏng	1,32 V _{dmax}		Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1412 mẫu	Mô phỏng	0,97 V _{umax}		
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:								
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1046 mẫu	Mô phỏng	1,25 V _{dmax}		
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)		
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)		
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							Phù hợp	
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	317 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%						100%

Ghi chú:

- (a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.
(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL
 CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUẢN ĐỘI
 106-0
 TP. HÀ NỘI

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL)
Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3859/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 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	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công							
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	129 mẫu	Mô phỏng	99,22%	Phù hợp
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	109 mẫu	Mô phỏng	100%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2,1	Gói Home E+:							Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1508 mẫu	Mô phỏng	1,65 V _{dmax}	
	+Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1208 mẫu	Mô phỏng	1,05 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1146 mẫu	Mô phỏng	1,33 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)	
2,2	Gói Net C:							Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1663 mẫu	Mô phỏng	1,30 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1121 mẫu	Mô phỏng	0,98 V _{umax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1279 mẫu	Mô phỏng	1,11 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(a1)	
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)	
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	277 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%					

Ghi chú:

(a1): Không thực hiện đo kiểm tốc độ tải lên trung bình ngoại mạng do không có server phù hợp với phương pháp đo kiểm.

(a2): Không thực hiện đo kiểm do các gói cước của Viettel tính cước theo hình thức trọn gói.



KT. TÔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TÔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tân