

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 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 FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3860/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							Phù hợp
1.1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	172 mẫu	Mô phỏng	100%	
1.2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	105 mẫu	Mô phỏng	100%	
1.3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	149 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
2.1	Gói NET 2:							
	- 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	1.574 mẫu	Mô phỏng	1,94 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1.800 mẫu	Mô phỏng	2,81 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	1.789 mẫu	Mô phỏng	1,66 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2.2	Gói NET 4:							
	- 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	1.476 mẫu	Mô phỏng	1,97 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1.887 mẫu	Mô phỏng	2,08 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	1.379 mẫu	Mô phỏng	2,13 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2.3	Gói FAST 60:							
	- 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	1080 mẫu	Mô phỏng	1,93 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1045 mẫu	Mô phỏng	2,31 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	1504 mẫu	Mô phỏng	1,78 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	



Handwritten signature or mark.

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
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)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	Phù hợp
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 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					

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. 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 FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3860/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							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	141 mẫu	Mô phỏng	98,58%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	113 mẫu	Mô phỏng	100%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	140 mẫu	Mô phỏng	98,57%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2:							
	- 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	1160 mẫu	Mô phỏng	2,02 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1019 mẫu	Mô phỏng	1,61 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	1085 mẫu	Mô phỏng	1,67 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,2	Gói NET 4:							
	- 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	1314 mẫu	Mô phỏng	2,55 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1333 mẫu	Mô phỏng	2,54 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	1144 mẫu	Mô phỏng	2,32 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,3	Gói FAST 60:							
	- 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	1266 mẫu	Mô phỏng	2,21 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1944 mẫu	Mô phỏng	2,25 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	1301 mẫu	Mô phỏng	1,89 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	



1

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
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)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	Phù hợp
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			250 cuộc	317 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	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				100%	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					

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. 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 FTTH/XPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3860/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							Phù hợp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 2	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	103 mẫu	Mô phỏng	99,04%	
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net 4	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	104 mẫu	Mô phỏng	100%	
1,3	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Fast 60	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	106 mẫu	Mô phỏng	100%	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	Gói NET 2:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1000 mẫu	1125 mẫu	Mô phỏng	2,10 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1000 mẫu	1547 mẫu	Mô phỏng	1,88 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}	1000 mẫu	1170 mẫu	Mô phỏng	1,96 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,2	Gói NET 4:							
	- 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	1256 mẫu	Mô phỏng	2,55 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1215 mẫu	Mô phỏng	2,46 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	1234 mẫu	Mô phỏng	2,22 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	
2,3	Gói FAST 60:							
	- 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	1629 mẫu	Mô phỏng	2,19 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1077 mẫu	Mô phỏng	1,92 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	1531 mẫu	Mô phỏng	2,09 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}				(a1)	



1

TT	Chi 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
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)	$\leq 0.1\%$		200 mẫu			(a2)	Phù hợp
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng			250 cuộc	277 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	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				100%	
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					

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. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

