

**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 I năm 2021**

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: 23/3/2020.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 15/4/2020.
- 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: 37 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 15/4/2020.
- 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: 16/4/2021.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.



AK

- 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: Quảng Ninh, Hà Tĩnh, Ninh Bình.
  - 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: Quảng Ninh, Hà Tĩnh, Ninh Bình.
  - 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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý I năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Quảng Ninh**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số **900** /BC-VTNet-KT ngày 16 tháng 4 năm 2021  
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	<b>Thời gian trễ trung bình</b>							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	5619 mẫu	Mô phỏng	7,99 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1620 mẫu	Mô phỏng	8,00 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	3698 mẫu	Mô phỏng	8,09 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	40 Mbps	1.000 mẫu	5595 mẫu	Mô phỏng	78,68 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	40 Mbps	1.000 mẫu	5589 mẫu	Mô phỏng	72,72 Mbps	
2,2	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	50 Mbps	1.000 mẫu	1600 mẫu	Mô phỏng	99,41 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	50 Mbps	1.000 mẫu	1595 mẫu	Mô phỏng	92,69 Mbps	
2,3	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,8 V_d$	100 Mbps	1.000 mẫu	3703 mẫu	Mô phỏng	145,12 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8 V_u$	100 Mbps	1.000 mẫu	3703 mẫu	Mô phỏng	131,77 Mbps	



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
4	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	394 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%					

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 I năm 2021**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 900 /BC-VTNet-KT ngày 16 tháng 4 năm 2021  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	<b>Thời gian trễ trung bình</b>							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	5118 mẫu	Mô phỏng	7,02 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4255 mẫu	Mô phỏng	7,03 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4770 mẫu	Mô phỏng	7,03 ms	
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình:</b>							Phù hợp
2,1	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	40 Mbps	1.000 mẫu	4946 mẫu	Mô phỏng	78,21 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	40 Mbps	1.000 mẫu	4935 mẫu	Mô phỏng	83,88 Mbps	
2,2	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	50 Mbps	1.000 mẫu	4185 mẫu	Mô phỏng	95,68 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	50 Mbps	1.000 mẫu	4189 mẫu	Mô phỏng	113,01 Mbps	
2,3	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	100 Mbps	1.000 mẫu	4754 mẫu	Mô phỏng	128,16 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	100 Mbps	1.000 mẫu	4761 mẫu	Mô phỏng	162,30 Mbps	



1

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/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	474 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%				100%	

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 I năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Bình

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 900 /BC-VTNet-KT ngày 16 tháng 4 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/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							Phù hợp
1,1	Thời gian trễ trung bình gói Net2Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	4223 mẫu	Mô phỏng	5,00 ms	
1,2	Thời gian trễ trung bình gói Net3Plus	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	2207 mẫu	Mô phỏng	4,95 ms	
1,3	Thời gian trễ trung bình gói Fast40+	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1334 mẫu	Mô phỏng	6,79 ms	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							Phù hợp
2,1	<b>Gói NET 2 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	40 Mbps	1.000 mẫu	4013 mẫu	Mô phỏng	74,70 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	40 Mbps	1.000 mẫu	4024 mẫu	Mô phỏng	83,5 Mbps	
2,2	<b>Gói NET 3 PLUS:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	50 Mbps	1.000 mẫu	2195 mẫu	Mô phỏng	98,53 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	50 Mbps	1.000 mẫu	2198 mẫu	Mô phỏng	114,84 Mbps	
2,3	<b>Gói FAST 40+:</b>							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V <sub>d</sub>	100 Mbps	1.000 mẫu	1159 mẫu	Mô phỏng	101,72 Mbps	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V <sub>u</sub>	100 Mbps	1.000 mẫu	1301 mẫu	Mô phỏng	122,77 Mbps	



*Handwritten signature*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	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	293 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%				100%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

