TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 227 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày At tháng 01 năm 2020

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 IV 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.
- Diện 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 tính, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 03.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 70 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: 17/01/2020.



- 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 vu: 61.

- Số địa bàn tính, 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, Đồng Nai,

Vũng Tàu.

- 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, Đồng Nai, Vũng Tàu.

- 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 tính, 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 nhân:

- Cuc Viễn thông;

- Luu: VT, KT; Q.Anh 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

MÉT QUẢ TỰ ĐO KIỆM CHI TIẾU CHẤT LƯƠNG
KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỆM CHI TIẾU CHẤT LƯƠNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL) Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tính, thành phố: Hà Nội

	\mathbf{T}	ại địa bàn tỉn	h, thành phố	: Hà Nội	1 năm 2020 i	của Tổng Công t	Mang lưới Vi	ettel)
(K	Tœm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ việ Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	ên thông số ½¾ QCVN 34:2014/BTTTT	/BC-VINet 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		0.50/	100 mẫu	111 mẫu	Mô phỏng	98,20%	Phù hơp
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	110 mẫu	Mô phỏng	99,09%	r nu nọp
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mau	110 1110			
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			*				
	Gói Home E+:			*				
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:		. 0.0 1	1.000 mẫu	1915 mẫu	Mô phỏng	1,54 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mãu	1828 mẫu	Mô phỏng	2,06 V _{umax}	
2,1	+Tốc độ tải lên trung bình Pu	\geq 0,8 V_{umax}	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{umax}}$	1.000 mau	1020 maa			
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:		0.75.11	1.000 mẫu	1.989 mẫu	Mô phỏng	1,09 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0,75 \text{ V}_{\text{dmax}}$	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{dmax}}$	1.000 mãu	1.505 Main		(a1)	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,75 \text{ V}_{umax}$	\geq 0,75 V_{umax}	1.000 maa				
	Gói Net C:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:		> 0.9 V	1.000 mẫu	1835 mẫu	Mô phỏng	1,22 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$	1.000 mãu	1195 mẫu	Mô phỏng	1,59 V _{umax}	
2,2	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	\geq 0,8 V_{umax}	1.000 maa				
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:	0.75.11	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1949 mẫu	Mô phỏng	0,87 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{dmax}}$	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{dmax}}$ $\geq 0.75 \text{ V}_{\text{umax}}$	1.000 mẫu			(a1)	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	\geq 0,75 V _{umax}	20,75 vumax				(a2)	
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình	≤ 0.1%		200 mẫu				
3	dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)		2					
Ì	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	a 24 giờ	24 giờ	250 cuộc	301 cuộc	Thực hiện gọi	24 giờ trong ngà	y
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua	trong ngày	trong ngày			nhân công tới số	1	Phù hợp
4	điện thoại - 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	h	≥ 80%			điện thoại hỗ trợ khách hàng		
	vòng 60 giây		9		7	azar erób	C CIÁM ĐỘ	C

(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 TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tân

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỆM CHỈ TIẾU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẮT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL) Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tính, thành phố: Đồng Nai

		. 4 17 4 4	94 /81 1/1/10	t_K I NOUV SUMUNE	UI MUMIL DODO	0		
(K	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 g
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công		0.70/	100 mẫu	113 mẫu	Mô phỏng	100%	Dia ham
,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%		115 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
,1	Tỷ lệ dăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	115 mau	IVIO phong		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	Gói Home E+:						1.52 V	Phù hợ
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:	≥ 0,8 V _{dmax}	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1249 mẫu	Mô phỏng	1,52 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{umax}}$	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 mẫu	1248 mẫu	Mô phỏng	$1,87 V_{umax}$	
,1	+Tốc độ tải lên trung bình Pu	= 0,0 · umax						
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1911 mẫu	Mô phỏng	1,25 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{umax}}$ $\geq 0.75 \text{ V}_{\text{umax}}$	\geq 0,75 V _{umax}	1.000 mẫu			(al)	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 ¥ umax	a systemax					
	Gói Net C:				2	7.60 1 7	1,21 V _{dmax}	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1250 mẫu	Mô phỏng	1,52 V _{umax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,8 V _{umax}	\geq 0,8 V_{umax}	1.000 mẫu	1250 mẫu	Mô phỏng	1,52 Yumax	
2,2	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:			1 200 2	1208 mẫu	Mô phỏng	1,15 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tài xuống trung bình Pd	\geq 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu 1.000 mẫu	1206 mad	i into priorig	(a1)	
	mé to to long hình Pu	\geq 0,75 V _{umax}	\geq 0,75 V_{umax}	1.000 mau			(a2)	
3	Từ lệ dụng lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình	≤ 0.1%		200 mẫu			(a2)	
3	dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)				-			
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công	24 giờ	24 giờ			Thực hiện gọi	24 giờ trong ngà	Phù l
		TOTAL TOTAL	trong ngày	250 cuộc	306 cuộc	nhân công tới số		
	qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiêm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong	2 ≥ 80%	≥ 80%	230 6406		điện thoại hỗ trợ khách hàng	100%	

(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 ĐỘC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tâ

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỆM CHỈ TIỀU CHẬT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẮNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẠT ĐẮT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL)

Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tính, thành phố: Vũng Tàu

Tại địa bàn tính, thành phố: Vũng Tàu

(BC VTNot-KT ngày Kháng 01 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

(K	èm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ v	viễn thông số L	3 /BC-VINe	Số lượng mẫu tối)1 nam 2020	caa rong cong t		
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	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 gi
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công			100 2	110 mẫu	Mô phỏng	99,10%	
1,1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Home E+	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu			99,20%	Phù hợp
1,2	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công gói Net C	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	124 mẫu	Mô phỏng	77,2070	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:	*						
	Gói Home E+:							8
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:	0.017	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1999 mẫu	Mô phỏng	1,27 V _{dmax}	
	- Tốc độ tài dữ liệu trung bình nội mạng:	≥ 0,8 V _{dmax}	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$ $\geq 0.8 \text{ V}_{\text{umax}}$	1.000 mau	1109 mẫu	Mô phỏng	1,05 V _{umax}	Phù hợp
2,1	+Tốc độ tải lên trung bình Pu	\geq 0,8 V_{umax}	≥ 0,8 V _{umax}	1.000 maa				
-,-	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng:		> 0.75 V	1.000 mẫu	1089 mẫu	Mô phỏng	0,84 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ 0,75 V _{dmax}	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{dmax}}$	1.000 mau	7007		(a1)	
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,75 V _{umax}	≥ 0,75 V _{umax}	1.000 mau				
	Gói Net C:							
	- Tốc độ tài dữ liệu trung bình nội mạng:	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$	≥ 0,8 V _{dmax}	1.000 mẫu	1149 mẫu	Mô phỏng	$1,24$ $V_{\rm dmax}$	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{dmax}}$ $\geq 0.8 \text{ V}_{\text{umax}}$	$\geq 0.8 \text{ V}_{\text{umax}}$	1.000 mẫu	1195 mẫu	Mô phỏng	1,01 V _{umax}	
2,2	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ 0,8 V _{umax}	. E 0,0 v umax					-
	- Tốc độ tài dữ liệu trung bình ngoại mạng:	≥ 0,75 V _{dmax}	≥ 0,75 V _{dmax}	1.000 mẫu	1401 mẫu	Mô phỏng	1,23 V _{dmax}	
	+ Tốc độ tài xuống trung bình Pd	$\geq 0.75 \text{ V}_{\text{umax}}$	\geq 0,75 V_{umax}	1.000 mẫu			(a1)	
3	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình			200 mẫu			(a2)	
	dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)							
4	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	24 -: >:	24 giờ	250 cuộc	287 cuộc	Thực hiện gọi		Phù họ
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công	24 giờ	trong ngày			nhân công tới số		
	qua điện thoại - 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	nong ngay	≥ 80%			điện thoại hỗ trợ khách hàng	100%	
	vòng 60 giấy						CTIMEDO	~

(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 TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tân