## TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL

CỘNG HO À XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:268/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2019

## BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRỦY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ADSL QUÝ II 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 tinh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tinh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 9.457 thuê bao.

## Nơi nhận:

- Như trên;

- Luu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHÁT LƯỢNG DỊCH VỰ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỰNG CÔNG NGHỆ ADSL QuÝ: II năm 2019

STT 1 1 2 2 3 3 3	/	1111年11日本	Thời gian khắc phục	Thời gian khắc phục	Thời gi	Thời gian thiết lập dịch vụ	ch vų			Dịch vụ	Dịch vụ hỗ trợ Khach nang
STT 1 1 2 2 3 3	Tên chi tiêu		mất kế	t női		Chưa có đường dây	rờng dây	Khiếu nại của khách	Hồi âm khiếu nại	Thời gian cung	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công,
1 2 2 3	/	Độ khả dụng của dịch vụ	Nôi thành.	Thị trấn.	C6 sắn đường	thuê bao	bao	hàng về chất lượng	của khách hàng	cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng	gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận
1 2 3	Tên dịa bản tính/TP trực thuộc Trung	15	thị xã	làng, xâ	dây thuê bao	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	dicu xử		băng nhân công qua điện thoại	được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1 2 3	guon						1		(96)	24h	95,13%
3 3	An Giang	100,00%	(a1)	(32)	(83)	(34)	(25)		(ye)	24h	95,13%
3	Rà Ria Vũng Tầu	100,00%	100,00%	(25)	(a3)	(34)	(t)		(96)	24h	95,13%
-	Bắc Giang	100,00%	(a1)	(22)	(33)	(34)	(a5)		(96)	24h	95,13%
,	Bắc Kạn	100,00%	(a1)	(22)	(23)	(44)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
+ 4	Bac I iệu	100,00%	(a1)	(22)	(a3)	(44)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
, 4	Bắc Ninh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(35)	0	(90)	24h	95,13%
,	Dán Tao	100.00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(35)	0	(40)	24h	95,13%
	Dink Dink	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(22)	0	(90)	24h	95,13%
0	Binh Dirang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(a5)	0	(96)	24h	95,13%
10	Rinh Phiróc	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(a5)	0	(96)	24h	95,13%
2 :	Dlah Thuận	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	(35)	0	(90)	24h	95,13%
11	Cs Man	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(a4)	(25)	0	(96)	24h	95,13%
13	Cần Thơ	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	(a5)		(96)	24h	95,13%
14	Cao Bằng	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(34)	(32)		(96)	24h	95,13%
15	Đà Nẵng	%66'66	100,00%	(a2)	(33)	100,00%	(3)		(98)	24h	95,13%
16	ĐÍN TÍN	100,00%	(al)	(a2)	(a3)	(34)	(3)		(96)	24h	95,13%
17	Đắc Nông	100,00%	(a1)	(32)	(83)	(34)	(3)		(96)	24h	95,13%
18	Điển Biển	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(a)		(98)	24h	95,13%
10	Đồng Nai	100,00%	100,00%	100,00%	(83)	(34)	(a)		(96)	24h	95,13%
30	Đồng Tháp	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(a4)	(2)		(96)	24h	95,13%
21	Gia Lai	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(2)		(96)	24h	95,13%
2	Hà Giang	100,00%	(a1)	(C(a2)≥	= (a3)	(a4)	(32)				

Tên địa tinh/TP thuộc T tron dịa trong tro	Tên chi tiêu		4.1.	Mar Part	Thời g	Thời gian thiết lập dịch vụ	ch vụ			nicu vų	Dich vụ nó trở mach mang
Ten           tinb           thu           thu           Ha           Ha           Ha           Ha           Ha           Ha           Ha           Ha	/	Độ khả dụng	mat k	mất kết nổi Tr: sá	Có sẵn đường	Chưa có đường dây thuê bao	uròng dây bao	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Ty lę (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiểm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viện và nhận
Ha N Ha N Hai Hai	Tên địa bàn tính/TP trực thuộc Trung		Noi thanh, thị xâ	làng, xā	dây thuê bao	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	địch vụ	•	bàng nhân công qua điện thoại	được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
Ha N Ha T Hai Hai	Long						97	0	(98)	24h	95,13%
Ha 7 Ha 1 Hai Hai	Tam	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(8)		(98)	24h	95,13%
Hà T Hài Hài	101	%96,66	97,15%	100,00%	(83)	100,00%	(83)		(96)	24h	95,13%
Hai	Tuh	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(3)		(9e)	24h	95,13%
Hải	Hại Dương	100,00%	100,00%	(22)	(a3)	(44)	(a)		(98)	24h	95,13%
-	Hải Phòng	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	(32)		(96)	24h	95,13%
Hân	Hân Giang	%86'66	(a1)	(32)	(a3)	(34)	(3)		(96)	24h	95,13%
20 Hòa	Hòa Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(33)	(34)	(32)		(96)	24h	95,13%
1	Himg Yên	100,00%	(al)	(a2)	(a3)	(44)	(32)		(98)	24h	95,13%
+	Khánh Hòa	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	(2)	9	(96)	24h	95,13%
	Kiện Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(a5)	0	(96)	24h	95,13%
+	Kon Tum	100,00%	(a1)	(32)	(a3)	(44)	(2)	0	(96)	24h	95,13%
1	I ai Châu	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(cg)		(96)	24h	95,13%
	I âm Đồnơ	100,00%	(a1)	(a2)	(33)	(44)	(2)		(96)	24h	95,13%
+	in Som	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(25)	0 0	(90)	24h	95,13%
37 1 30	Light Cai	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(44)	(35)	0	(90)	24h	95,13%
	I one An	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(44)	(a5)	0	(96)	24h	95,13%
+	Nam Plinh	100,00%	(al)	(a2)	(a3)	(34)	(32)		(98)	24h	95,13%
-	Nghê An	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	(8)		(98)	24h	95,13%
	Ninh Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(34)	(3)		(98)	24h	95,13%
1	Ninh Thuân	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(34)	(CB)		(98)	24h	95,13%
	Phú Tho	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(34)	(2)		(9e)	24h	95,13%
	Phí Yên	100,00%	(al)	(a2)	(83)	(34)	(cg)		(96)	24h	95,13%
	Oughe Binh	100,00%	(al)	(a2)	(a3)	(44)	(c)		(96)	24h	95,13%
	Oughe Nam	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	(3)		(96)	24h	95,13%
1	Onang Ngãi	100,00%	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	(3)		(96)	24h	95,13%
+	Ouang Ninh	100,00%	大学の変	· ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	(3)	(34)	(a5)	0	(ap)		

W.S.O.

||などにという。|

/		Thời gian khắc phục	chặc phục	Thời g	Thời gian thiết lập dịch vụ	ch vụ			nicu vi	Dien vụ nó trợ khách hàng
Tân chỉ tiện		mât kë	t női			I		The state of the s		Tv lê (%) cuốc gọi tới dịch
TIS	Độ khả dụng của dịch vụ	N.S. chanh	Ti trất.	Có sẵn đường	Chưa có đường dây thuê bao	rờng dây bao	Khiệu nại của khách hàng về chất lượng	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách bàng	vy hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nổi đến điển thoại viên và nhận
Tên địa bàn tính/TP trực thuộc Trung		thi xã	làng, xã	dây thuê bao	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	djch vų		bằng nhân công qua điện thoại	được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
Sion				1	47	(30)	c	(36)	24h	95,13%
Ouang Tri	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(34)	(42)		(96)	24h	95,13%
Sóc Trắng	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(44)	(3)		(90)	24h	95,13%
SmTa	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(44)	(35)	0	(20)	24h	95,13%
Tåv Ninh	99,71%	(a1)	(22)	(33)	(34)	(25)	0	(90)	24h	95,13%
Thái Bình	100,00%	(a1)	(a2)	(33)	(44)	(2)	0	(90)	24h	95,13%
Thái Nguyễn	100,00%	(al)	(a2)	(83)	(44)	(25)	0	(40)	24h	95,13%
Thanh Hóa	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(25)	0	(90)	24h	95,13%
Thira Thiên Huế	100,00%	(a1)	(a2)	(83)	(a4)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
Tiền Giang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(44)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
TPHCM	%666'66	%19'66	100,00%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(90)	24h	95,13%
Trà Vinh	100,00%	(a1)	(a2)	(33)	(44)	(35)	0	(90)	24h	95,13%
60 Tuvên Ouang	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
-	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(34)	(35)	9	(90)	24h	95,13%
62 Vĩnh Phúc	100,00%	(a1)	(a2)	(23)	(44)	(a5)	0	(90)	24h	95,13%
	100,00%	(a1)	(a2)	(a3)	(34)	(a5)	0	(96)	24h	95,13%
+	%86 00	97.73%	100,00%	(a3)	100,00%	100,00%	0	(30)		

bình:	
trung	
lung	
sử	
Irrong sử dung	
III.	

L	19-19-1		
	Tên chi tiêw/Hương ket noi	Hướng đi	Hướng về
1	I Hướng kết nối từ Viettel đền các ISP khác	3 27%	34,56%
-	Viettel-CMCTI	3.25%	12,07%
_	2 Viettel-FPT	24.11%	34,01%
-	Viettel-Mobifone	2 18%	26,52%
-	4 Viettel-VINAGAME	OH.	

Huróng di 0,30% 15,86% 15,95% 1,75% 2,31% 1,75% 1,75% 2,36% 0,08% 3,84% 0,99% 1,99% 1,448% 3,88% 3,73% 6,83% 6,83% 1,00% 1,00% 1,00% 0,45% 1,40% 1,00% 1,			
0,30% 15,86% 15,95% 15,95% 8,11,75% 11,75% 11,75% 11,75% 10,08% 0,018% 0,91% 0,91% 0,91% 0,91% 0,91% 0,96% 14,48% 14,48% 14,48% 19,99% 14,48% 13,75% 14,75% 15,75% 16,75% 16,75% 16,75% 17,75% 17,75% 17,75% 17,75% 17,75% 18,75% 18,75% 19,75%	I en cui new troong not moi	Hướng đi	Hướng về
15,95% 15,95% 15,95% 18,17% 2,31% 11,75% 2,36% 0,08% 0,99% 0,91% 0,99% 14,48% 0,16% 0,16% 14,48% 14,48% 13,75% 13,75% 13,67% 1,00% 0,45% 0,45% 0,45% 11,00% 1,00%		030%	4,85%
h Internet qubb gia (VNIX)  15,95%  18,17%  1,175%  1,175%  2,36%  0,08%  0,09%  0,99%  1,48%  1,48%  1,48%  1,48%  1,59%  1,50%  1,00%		15.86%	31,33%
2,51% 2,51% 18,17% 18,17% 1,17% 2,36% 0,08% 0,09% 0,09% 0,09% 1,4,8% 3,88% 3,75% 0,02% 0,02% 0,02% 1,00% 0,03% 0,04% 1,00% 0,04% 1,00% 0,04% 1,00% 0,04% 1,00% 0,04%		20061	
15,95%  2,51%  18,17%  1,75%  1,75%  2,36%  0,08%  0,09%  0,16%  0,16%  44  0,99%  1,48%  3,88%  3,88%  6,83%  6,83%  6,83%  1,48%  0,02%  1,00%  1,00%  0,44%  0,44%  1,00%	từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)		8 65%
2,51% 18,17% 18,17% 1,75% 2,36% 0,08% 0,08% 0,09% 0,09% 0,09% 0,16% 0,16% 1,48% 0,02% 0,02% 0,02% 0,02% 1,3,5% 1,3,5% 0,03% 0,		15,95%	
18,17%   18,17%   19,17%   1	ji tir Viettel dến Internet quốc tế	701.5 0	42,44%
18,17%   18,17%   22   23   23   24   24   24   24   24	MAI	2,3170	19.32%
1,15%   1,15%   2,36%   44   2,36%   44   44   44   44   44   44   44	NOZ	18,17%	700 200
Lange         2,36%         44           Colorance         0,08%         0           Colorance         0,91%         4           Colorance         0,91%         4           Colorance         0,16%         2           AULCOM         1,448%         4           AULCOM         3,88%         4           AULCOM         3,88%         3           IAL_OCEAN         3,58%         3           INIX         6,83%         3           color         0,02%         3           color         1,00%         1           N         1,00%         0,45%           N         0,45%         0           N         1,00%         0,45%           N </td <td>NO.</td> <td>1,75%</td> <td>70,24%</td>	NO.	1,75%	70,24%
DELARE  DELARE  (),08%  (),1%	0	2,36%	46,61%
DFLARE         3,84%         0           ne         0,91%         4           ne         0,96%         2           elecom         0,16%         2           clock         14,48%         4           LUCOM         3,88%         4           AL_OCEAN         3,75%         3,75%           IIX         6,83%         3           ok         0,02%         3           ok         0,03%         3           ok         0,03%         3           ok         0,34%         3           ok         0,43%         3           ok         3,43%         3	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	0.08%	0,10%
AN (9,91%	0	3 84%	%50'0
AN 3,178 6,83% 4 9,99% 4 4 9,99% 4 14,48% 3,88% 3 3,88% 3 3,28% 3 3,22% 22,86% 1,00%	UDFLARE	00100	48,18%
Color	ant	0,5170	%96'0
Coom	fone	0,90%	24 52%
### 9,99%  ### 14,48%  EAN  EAN  ### 3,88%  6,83%  0,02%  m  3,22%  1,00%	Telecom	0,16%	701107
NAUTCOM         14,48%         1           TTAL_OCEAN         3,58%         8           TTAL_OCEAN         3,75%         8           JINIX         6,83%         8           book         0,02%         8           ce Telecom         3,22%         8           gele         22,86%         8           BN         13,67%         8           IX         1,00%         8           IX         1,00%         8           Coresite         18,14%         9,45%           nelight         10,04%         8           crosoft         25,26%         8           T         1,00%         1,45%	ia i viccom	%66'6	10,11,04
3,88%  AN  3,75%  6,83%  6,83%  0,02%  1,02%  1,00%	T.Com.	14,48%	0,19%
3,75% 6,83% 0,02% 0,02% 3,22% 13,67% 13,67% 13,67% 14,00% 0,34% 0,45% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14% 18,14%	NAUICOM	3,88%	8,18%
6,83% ecom 20,02% 13,22% 13,57% 13,67% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00% 1,00%	ITAL_OCEAN	3.75%	33,09%
	Viettel-EQUINIX	6.83%	31,40%
3,22% 22,86% 13,67% 1,00% 0,34% 0,45% 10,04%	ebook	003	%05'0
22,86% 13,67% 1,00% 5: 6,34% 5:site 18,14% 6,45% 7,107% off 25,26%	nce Telecom	322%	28,15%
13,67% 13,67% 1,00% site	əlgic	22 86%	17,27%
1,00% 1,00% 0,34% ht 18,14% 0,45% ht 25,26%	BN	13 67%	44,12%
site 0,34%  18,14%  0,45%  ht 10,04%  11,004%	IX	100%	1,46%
18,14% 0,45% 10,04%	SISY	0.34%	0,14%
0,45%	Coresite	18.14%	6,49%
10,04%		0.45%	%09'L
25,26%	nelight	10.04%	26,75%
0,004,02	crosoft	%5.30	44,93%
	T	70207	22,85%

CÔNG T VI VIETI TẠP ĐC VIỀN THÔI V ĐÔI

39 - 1911 - 1 Am 11 - 1 -		0
Tên chi tieu/Hương ket noi	Hướng đi	Hướng về
	7,76%	65,68%
Viettel-SingTel	3 10%	6,93%
Viettel-SYNIVERSE	7000 00	59.25%
TATA TATA	70,77%	
Finin	28,41%	56,64%
Viettel-Telia	12 47%	49,78%
30 Viettel-Telstra	0/41/41	/077 0
TIOCHIM	0,19%	8,00,8
31 Viettel-1WIICH	0,85%	8,94%
Viettel-Valve	/00/ 0	29.65%
1 VEDIZON	0,62%	
Viettel-VENLEON	7.43%	50,84%
Viettel-VODAFONE		

Ghi chú: Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuần thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTT

- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cổ định.

- (al):Trong quý trên địa bàn tinh không có sự cổ tại khu vực nội thành, thị xã.

- (a2):Trong quý trên địa bàn tinh không có sự cố tại khu vực thị trấn, làng, xã.

- (a3):Trong quý trên địa bàn tinh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao có sẵn.

- (a4):Trong quý trên địa bàn tính không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực nội thành, thị xã.

- (a5):Trong qưý trên địa bàn tinh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ trên đường dây thuê bao mới tại khu vực thị trấn, làng, xã.

- (ab):Trong quý trên địa bàn tinh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

KT. TÔNG GIÁM ĐỐC ĐẠI ĐẠC CHÁM ĐỐC ĐẠI ĐẠI TỔU GIÁM ĐỐC ĐẠI

6.17.

TA BAT