TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM TONG CÔNG TY MANG LƯỚI VIETTEL

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 277 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2019

BÁO CÁO ĐINH KỲ CHẤT LƯƠNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG Tên dich vu: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẮNG RỘNG CỐ ĐINH MẶT ĐẮT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHÂP INTERNET CÁP QUANG) QUÝ IV NĂM 2018

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, quân Nam Từ Liêm, Hà Nôi.

Điện thoại: 024-62556789.

Fax: 024-62996789.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Tên đơn vi: Phòng Kỹ thuật - Tổng Công ty Mang lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 5, Toà nhà Thái Bình, ngõ 19 Duy Tân, quân Cầu Giấy, Hà Nôi.

Diện thoại: 024-62692285.

- 3. Số tỉnh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tỉnh/TP.
- 4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 4.812.875 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Luru: VT, KT; Thủy 02.

KT. TÔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TÔNG GIÁM ĐỐC A

Thiếu tá Hà Minh Tuấn

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG)

Quý: IV năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số LA: /BC-VTNet-KT ngày /9 tháng 01 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

| STT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW | Tên chỉ tiêu | | Thời gian khắc phục mất kết nối Thời gian thiết lập dịch vụ | | ch vụ | Khiếu | | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | | |
|-----|---|---|--------------------|--|---------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| | | Độ khá dụng của dịch vụ Tên địa bàn | ch vụ Nội thành, T | Thị trấn, | Có sẵn đường dây | | | nại của khách hàng về chất | Hồi âm khiếu nại của khách hàng | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến diện |
| | | | thị xã | làng, xã | thuê bao | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, xã | lượng dịch vụ | | bằng nhân công qua điện thoại | thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1 | An Giang | 99,999% | 99,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 2 | Bà Rịa Vũng Tàu | 99,984% | 97,89% | 99,99% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 3 | Bắc Giang | 99,993% | 98,48% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 4 | Bắc Kạn | 99,998% | 99,76% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 5 | Bạc Liêu | 99,998% | 99,85% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (al) | 24h | 97,19% |
| 6 | Bắc Ninh | 99,987% | 98,46% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 7 | Bến Tre | 99,998% | 99,54% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (al) | 24h | 97,19% |
| 8 | Bình Định | 99,999% | 99,87% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (al) | 24h | 97,19% |
| 9 | Bình Dương | 99,984% | 99,72% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 10 | Bình Phước | 99,982% | 98,45% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,49% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 11 | Bình Thuận | 99,998% | 99,91% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 12 | Cà Mau | 99,997% | 99,68% | 100,00% | 99,97% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 13 | Cần Thơ | 99,993% | 99,85% | 100,00% | 99,93% | 98,48% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 14 | Cao Bằng | 99,999% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 15 | Đà Nẵng | 99,998% | 99,80% | 100,00% | 100,00% | 99,36% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 16 | Đắk Lắk | 99,995% | 99,72% | 100,00% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 17 | Đắc Nông | 99,980% | 100,00% | 100,00% | 99,96% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 18 | Điện Biên | 99,997% | 99,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 19 | Đồng Nai | 99,998% | 99,51% | 99,98% | 99,99% | 100,00% | 99,91% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 20 | Đồng Tháp | 99,998% | 99,95% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 21 | Gia Lai | 99,999% | 99,93% | 100,00% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 0 | (al) | 24h | 97,19% |



| STT | Tên chỉ tiêu Tên dịa bàn | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | Khiếu | | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | |
|-----|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|---------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| | | | Nội thành, thị xã | | Có sẵn đường dây thuê bao | Chưa có sẵn đường dây thuê bao | | nại của khách hàng về chất | Hồi âm khiếu nại của khách hàng | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện |
| | tỉnh/TP trực thuộc TW | | in an | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, xã | lượng dịch vụ | | bằng nhân công qua điện thoại | thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 22 | Hà Giang | 99,998% | 98,57% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,67% | 0 | (al) | 24h | 97,19% |
| 23 | Hà Nam | 99,998% | 99,88% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 24 | Hà Nội | 99,989% | 98,34% | 100,00% | 99,99% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 25 | Hà Tĩnh | 99,998% | 99,67% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 26 | Hải Dương | 99,996% | 96,63% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 27 | Hải Phòng | 99,994% | 98,66% | 100,00% | 99,97% | 100,00% | 98,39% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 28 | Hậu Giang | 99,999% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 29 | Hòa Bình | 99,994% | 99,87% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 30 | Hưng Yên | 99,997% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 31 | Khánh Hòa | 99,998% | 99,10% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,46% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 32 | Kiên Giang | 99,993% | 95,06% | 99,94% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 33 | Kon Tum | 99,997% | 99,53% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 34 | Lai Châu | 100,000% | 99,74% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 35 | Lâm Đồng | 99,999% | 99,80% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 36 | Lạng Sơn | 99,996% | 99,76% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 37 | Lào Cai | 99,975% | 99,46% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 38 | Long An | 99,994% | 99,91% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 39 | Nam Định | 99,998% | 99,74% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 40 | Nghệ An | 99,997% | 99,83% | 100,00% | 99,99% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 41 | Ninh Bình | 99,991% | 99,56% | 99,97% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 42 | Ninh Thuận | 99,999% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 43 | Phú Thọ | 99,995% | 99,63% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 44 | Phú Yên | 99,997% | 99,95% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 45 | Quảng Bình | 99,999% | 99,88% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 46 | Quảng Nam | 99,995% | 99,82% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 47 | Quảng Ngãi | 100,000% | 99,71% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |



| STT | Tên chỉ tiêu Tên dịa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW | | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời ş | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | |
|-----|---|----------------------------|------------------------------------|----------|---------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|---|
| | | Độ khả dụng của dịch vụ | | | Có sẵn đường dây | Chưa có sẵr thuê | | nại của khách hàng về chất | Hồi âm khiếu nại của khách hàng | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến diện |
| | | | | lang, xa | thuê bao | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, xã | lượng dịch vụ | | | thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 48 | Quảng Ninh | 99,997% | 92,02% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 49 | Quảng Trị | 99,999% | 99,92% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,32% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 50 | Sóc Trăng | 99,996% | 99,97% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 51 | Son La | 99,997% | 100,00% | 100,00% | 99,82% | 100,00% | 98,96% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 52 | Tây Ninh | 99,996% | 99,91% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 53 | Thái Bình | 99,995% | 99,65% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 54 | Thái Nguyên | 99,993% | 98,73% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 55 | Thanh Hóa | 99,997% | 99,70% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 56 | Thừa Thiên Huế | 99,996% | 99,60% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 57 | Tiền Giang | 99,995% | 99,77% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 58 | TPHCM | 100,000% | 99,66% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,92% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 59 | Trà Vinh | 99,998% | 99,40% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 60 | Tuyên Quang | 99,998% | 99,68% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 61 | Vĩnh Long | 99,998% | 99,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 62 | Vĩnh Phúc | 99,994% | 98,86% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| 63 | Yên Bái | 99,979% | 99,61% | 99,94% | 99,96% | 100,00% | 100,00% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |
| | Trên toàn mạng | 99,9954% | 99,10% | 100,00% | 99,99% | 99,91% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 97,19% |

Lưu lượng sử dụng trung bình:

| ТТ | Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối | Lưu lượng sử dụng trung binh | | | | | |
|----|---|------------------------------|----------|--|--|--|--|
| | | Hướng đi | Hướng về | | | | |
| I | Hướng kết nối từ Viettel đến các ISP khác | | | | | | |
| 1 | Viettel-CMCTI | 6,09% | 26,13% | | | | |
| 2 | Viettel-FPT | 5,10% | 12,73% | | | | |
| 3 | Viettel-Mobifone | 36,47% | 21,30% | | | | |



| тт | Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối | Lưu lượng sử dụng trung binh | | | | |
|----|--|------------------------------|----------|--|--|--|
| 11 | | Hướng đi | Hướng về | | | |
| 4 | Viettel-VINAGAME | 11,83% | 24,18% | | | |
| 5 | Viettel-VTC | 0,53% | 3,57% | | | |
| 6 | Viettel-VTN | 23,38% | 35,49% | | | |
| II | Hướng kết nối từ Viettel đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX) | | | | | |
| | Viettel-VNIX | 18,26% | 6,36% | | | |
| Ш | Hướng kết nối từ Viettel đến Internet quốc tế | | | | | |
| 1 | Viettel-AKAMAI | 1,68% | 18,24% | | | |
| 2 | Viettel-Amazon | 6,83% | 22,15% | | | |
| 3 | Viettel-Apple | 1,32% | 21,25% | | | |
| 4 | Viettel-BBIX | 3,46% | 34,20% | | | |
| 5 | Viettel-CITIC | 0,05% | 0,06% | | | |
| 6 | Viettel-Cloudfare | 1,23% | 18,24% | | | |
| 7 | Viettel-Cogent | 1,39% | 43,79% | | | |
| 8 | Viettel-Comfone | 0,64% | 0,76% | | | |
| 9 | Viettel-CW | 4,23% | 24,99% | | | |
| 10 | Viettel-ChinaTelecom | 43,37% | 16,92% | | | |
| 11 | Viettel-DIGITAL_OCEAN | 3,78% | 15,41% | | | |
| 12 | Viettel-EQUINIX | 4,31% | 23,63% | | | |
| 13 | Viettel-Facebook | 4,17% | 29,79% | | | |
| 14 | Viettel-France Telecom | 0,03% | 0,22% | | | |
| 15 | Viettel-Google | 4,80% | 36,09% | | | |
| 16 | Viettel-Highwinds | 0,06% | 2,25% | | | |
| 17 | Viettel-HKBN | 28,67% | 20,51% | | | |
| 18 | Viettel-HKIX | 17,91% | 46,94% | | | |
| 19 | Viettel-IBASIS | 0,51% | 3,92% | | | |
| 20 | Viettel-IX Coresite | 0,34% | 22,72% | | | |
| 21 | Viettel-KT | 16,68% | 4,84% | | | |
| 22 | Viettel-Limelight | 0,20% | 2,78% | | | |
| 23 | Viettel-MICROSOFT | 8,20% | 22,97% | | | |



| ТТ | Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối | Lưu lượng sử dụng trung binh | | | | | |
|----|----------------------------|------------------------------|----------|--|--|--|--|
| | | Hướng đi | Hướng về | | | | |
| 24 | Viettel-NTT | 30,79% | 46,91% | | | | |
| 25 | Viettel-PCCW | 14,33% | 36,00% | | | | |
| 26 | Viettel-SingTel | 9,04% | 54,21% | | | | |
| 27 | Viettel-TATA | 19,43% | 32,87% | | | | |
| 28 | Viettel-Telia | 23,55% | 43,18% | | | | |
| 29 | Viettel-Telstra | 7,80% | 44,54% | | | | |
| 30 | Viettel-TWITCH | 0,24% | 9,89% | | | | |
| 31 | Viettel-Valve | 0,52% | 6,80% | | | | |
| 32 | Viettel-VERIZON | 0,54% | 24,95% | | | | |
| 33 | Viettel-VODAFONE | 10,82% | 20,08% | | | | |

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/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

- (a1):Trong quý trên địa bàn tinh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỐNG CÓNG TY

MẠNG LƯỚI VIETTEL

CHI NHÀNH TẬP GOẠN

CÔNG NGUIỆB WEÑ THÔNG

CÔNG NGHIỆP VIỆN THÔNG , QUẨN ĐỘI

Thiếu tá Hà Minh Tuấn

