

Số: AA25 /VNPT Net-KTM
V/v báo cáo định kỳ CLDV viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2018

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất
sử dụng công nghệ FTTH
Quý 3 năm 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được cấp phép: **Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.**
Địa chỉ: số 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, Hà Nội.
Điện thoại: 024.35775104 – Fax: 024.37741093.

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

Tên đơn vị đầu mối quản lý chất lượng: Tổng công ty Hạ tầng mạng.
Địa chỉ: số 30 Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 1, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.
Điện thoại: 024.37736738 – Fax: 024.37736740.

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2019 là 5.330.794 thuê bao.

Trân trọng kính chào.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Chất lượng Tập đoàn (b/c);
- TGD VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM (1), NX Lương.

Số Office : 669644 -VBĐT

TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Như Thông

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
BẢNG RỘNG TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý 3 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 4425 /VNPT Net –KTM ngày 18 tháng 10 năm 2019 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của mạng ≥99,5%	Thời gian thiết lập dịch vụ			Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ <=0,25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng =100%	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã >=90%	Thị trấn, làng xã >=90%			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ HTKH chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của ĐTV trong vòng 60 giây >=80%
				Nội thành, thị xã >=90%	Thị trấn, làng xã >=90%						
B	C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	An Giang	100%	100%	100%	100%	99.28 %	99.98 %	0.001	100%	24	99.02 %
2	Bình Dương	100%	100%	98.42 %	99.95 %	97.1 %	99.87 %	0	100%	24	92.69 %
3	Bình Định	100%	100%	100%	100%	99.92 %	100%	0	100%	24	100%
4	Bắc Giang	100%	100%	100%	100%	99.89 %	100%	0	100%	24	99.18 %
5	Bắc Cạn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
6	Bạc Liêu	99.99 %	100%	99.8 %	100%	98.63 %	99.79 %	0	100%	24	96.78 %
7	Bắc Ninh	99.98 %	100%	99.93 %	100%	99.95 %	100%	0	100%	24	99.07 %
8	Bình Phước	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
9	Bến Tre	99.99 %	100%	99.67 %	99.81 %	100%	100%	0	100%	24	86.23 %
10	Bình Thuận	100%	100%	98.43 %	99.05 %	100%	99.94 %	0	100%	24	98.79 %
11	Cao Bằng	99.97 %	100%	100%	100%	98.37 %	100%	0	100%	24	99.8 %
12	Cà Mau	99.99 %	100%	100%	100%	99.79 %	100%	0	100%	24	99.83 %
13	Cần Thơ	99.99 %	100%	100%	100%	98.49 %	99.8 %	0	100%	24	90.7 %
14	Điện Biên	100%	100%	100%	100%	100%	99.94 %	0.027	100%	24	99.87 %
15	Đắc Lắc	100%	100%	92.81 %	99.86 %	99.97 %	99.9 %	0	100%	24	99.81 %

16	Đà Nẵng	100%	100%	97.8 %	99.52 %	99.95 %	100%	0.001	100%	24	100%
17	Đồng Nai	100%	100%	98.3 %	98.36 %	99.5 %	99.89 %	0	100%	24	98.84 %
18	Đắc Nông	99.99 %	100%	100%	100%	100%	99.93 %	0.004	100%	24	100%
19	Đồng Tháp	100%	92.1 %	95.54 %	90.5 %	99.62 %	100%	0	100%	24	97.06 %
20	Gia Lai	100%	100%	100%	99.81 %	99.59 %	99.92 %	0	100%	24	61.01 %
21	Hậu Giang	100%	100%	99.15 %	100%	99.69 %	99.96 %	0	100%	24	98.28 %
22	Hòa Bình	100%	100%	100%	100%	99.69 %	100%	0	100%	24	100%
23	Hồ Chí Minh	100%	100%	100%	100%	99.89 %	99.93 %	0	100%	24	98.14 %
24	Hải Dương	100%	100%	100%	100%	99.8 %	99.98 %	0	100%	24	98.08 %
25	Hà Giang	100%	100%	100%	99.83 %	100%	100%	0	100%	24	98.96 %
26	Hà Nội	100%	92.88 %	98.52 %	99.7 %	100%	100%	0.003	100%	24	100%
27	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	99.54 %	99.97 %	0	100%	24	99.73 %
28	Hải Phòng	100%	98.55 %	98.21 %	99.97 %	95.08 %	99.55 %	0.004	100%	24	98.95 %
29	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.8 %
30	Thừa Thiên Huế	100%	83.33 %	95.03 %	98.74 %	100%	100%	0	100%	24	96.98 %
31	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
32	Kiên Giang	100%	98.36 %	98.25 %	99.89 %	99.23 %	99.57 %	0	100%	24	98.82 %
33	Khánh Hòa	100%	100%	98.89 %	99.95 %	99.9 %	99.82 %	0	100%	24	99.76 %
34	Kon Tum	100%	100%	100%	100%	100%	99.82 %	0	100%	24	100%
35	Long An	99.99 %	100%	100%	99.98 %	98.48 %	98.58 %	0	100%	24	93.16 %
36	Lào Cai	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.77 %
37	Lai Châu	100%	100%	93.73 %	100%	99.81 %	100%	0	100%	24	100%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	99.67 %	99.93 %	0.047	100%	24	96.7 %
39	Lạng Sơn	100%	99.6 %	100%	100%	99.63 %	100%	0.003	100%	24	99.41 %
40	Nghệ An	100%	92.4 %	100%	100%	100%	99.98 %	0	100%	24	98.44 %
41	Ninh Bình	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.98 %
42	Nam Định	100%	100%	100%	99.89 %	100%	100%	0	100%	24	98.89 %
43	Ninh Thuận	99.97 %	100%	100%	100%	100%	100%	0.096	100%	24	98.59 %
44	Phú Thọ	100%	100%	100%	100%	99.86 %	99.94 %	0	100%	24	97.98 %
45	Phú Yên	100%	100%	100%	100%	100%	99.89 %	0.004	100%	24	100%
46	Quảng Bình	100%	99.08 %	96.25 %	98.78 %	99.54 %	100%	0	100%	24	100%
47	Quảng Ninh	100%	100%	100%	100%	99.37 %	99.93 %	0	100%	24	99.74 %

48	Quảng Ngãi	100%	100%	99.75 %	98.85 %	100%	99.91 %	0	100%	24	100%
49	Quảng Nam	100%	100%	99.93 %	99.95 %	99.83 %	100%	0	100%	24	100%
50	Quảng Trị	99.98 %	98.46 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.48 %
51	Sơn La	100%	100%	100%	100%	99.88 %	100%	0.011	100%	24	99.51 %
52	Sóc Trăng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	98.32 %
53	Thái Bình	100%	100%	100%	100%	99.73 %	99.98 %	0	100%	24	100%
54	Tiên Giang	100%	100%	98.95 %	99.4 %	99.9 %	99.99 %	0	100%	24	100%
55	Thanh Hóa	100%	99.53 %	100%	99.98 %	99.85 %	99.89 %	0	100%	24	99.97 %
56	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	98.73 %	99.88 %	0	100%	24	90.38 %
57	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	99.63 %	99.93 %	0.001	100%	24	99.72 %
58	Tuyên Quang	99.98 %	100%	98.63 %	100%	100%	99.87 %	0	100%	24	99.31 %
59	Trà Vinh	100%	100%	100%	100%	99.56 %	100%	0.002	100%	24	96.15 %
60	Vĩnh Long	100%	100%	99.24 %	99.77 %	100%	100%	0	100%	24	94.16 %
61	Vĩnh Phúc	100%	100%	100%	100%	100%	99.97 %	0	100%	24	99.95 %
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	100%	96.64 %	99.9 %	99%	97.8 %	0	100%	24	93.54 %
63	Yên Bái	99.84 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.8 %
64	Trên toàn mạng	96.83 %	96.37 %	99.08 %	99.58 %	99.54 %	99.85 %	0	100%	24h/ngày	96.7 %

	Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình (%)	
		Hướng đi	Hướng về
A	C	1	2
I	Hướng quốc tế		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	30.38	29.07
2	Hướng kết nối Châu Âu	23.78	37.8
3	Hướng kết nối Hồng Kông	17.29	18.85
4	Hướng kết nối Japan	2.62	8.62
5	Hướng kết nối Singapore	6.94	29.6
6	Hướng kết nối Mỹ	0.15	26
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối Viettel	38.56	23.49
2	Hướng kết nối FPT	8.75	17.99
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội	14.3	37.72
2	Hướng kết nối VNIX TP HCM	16.4	22.22



Nguyễn Như Thông