

Số: 2621 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2023

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/xPON
Quý III năm 2023

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/xPON: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2023 là 8.743.431 thuê bao.

Trân trọng./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CLG Tập đoàn (b/c);
- Ban CN Tập đoàn (b/c);
- TGD VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Số eOffice: 799224 - VBTT

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: III năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2621 /VNPT Net - KTM ngày 11 tháng 10 năm 2023 của VNPT Net)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương										
1	An Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.26%
2	Bình Dương	99.99%	97.67%	99.20%	100%	98.96%	99.91%	0	100%	24	96.54%
3	Bình Định	100%	96.23%	99.44%	100%	99.72%	99.82%	0	100%	24	98.75%
4	Bắc Giang	100%	100%	99.98%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
5	Bắc Cạn	100%	96.83%	98.33%	100%	100%	99.62%	0	100%	24	96.40%
6	Bạc Liêu	99.99%	99.97%	100%	100%	100%	99.88%	0	100%	24	97.04%
7	Bắc Ninh	100%	99.29%	99.86%	100%	100%	99.92%	0	100%	24	89.32%
8	Bình Phước	100%	99.42%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.04%
9	Bến Tre	99.99%	95.42%	99.31%	100%	100%	100%	0	100%	24	93.57%
10	Bình Thuận	100%	99.44%	99.94%	100%	98.58%	99.39%	0	100%	24	98.47%
11	Cao Bằng	99.99%	98.71%	99.91%	100%	99.67%	99.89%	0	100%	24	94.06%
12	Cà Mau	100%	99.11%	99.58%	100%	99.59%	99.84%	0	100%	24	95.66%
13	Cần Thơ	100%	99.05%	98.16%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.54%
14	Điện Biên	100%	100%	100%	97.82%	100%	100%	0	100%	24	97.03%
15	Đắk Lắk	100%	99.95%	100%	100%	99.83%	100%	0	100%	24	98.50%
16	Đà Nẵng	100%	99.61%	99.93%	100%	100%	99.96%	0	100%	24	97.04%
17	Đồng Nai	99.77%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
18	Đắk Nông	100%	96.24%	97.90%	100%	97.33%	98.36%	0	100%	24	99%

19	Đông Tháp	100%	95.58%	95.32%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.34%
20	Gia Lai	100%	99.79%	99.86%	100%	99.19%	100%	0	100%	24	97.04%
21	Hậu Giang	100%	99.62%	99.01%	100%	99.84%	100%	0	100%	24	96.40%
22	Hòa Bình	100%	100%	99.98%	100%	99.91%	100%	0	100%	24	97.04%
23	Hồ Chí Minh	100%	97.24%	99.58%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
24	Hải Dương	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
25	Hà Giang	100%	97.47%	97.39%	100%	99.68%	99.92%	0.002	100%	24	96.22%
26	Hà Nội	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.96%
27	Hà Nam	100%	98.68%	99.69%	100%	100%	99.95%	0.003	100%	24	96.22%
28	Hải Phòng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
29	Hà Tĩnh	100%	99.99%	99.99%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.89%
30	Thừa Thiên Huế	100%	99.48%	98.94%	100%	100%	99.77%	0	100%	24	96.22%
31	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	98.83%	99.88%	0	100%	24	97.04%
32	Kiên Giang	100%	92.78%	99.43%	100%	94.84%	99.67%	0	100%	24	97.14%
33	Khánh Hòa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.55%
34	Kon Tum	100%	100%	99.99%	99.72%	99%	99.86%	0	100%	24	97.04%
35	Long An	100%	99.60%	99.59%	98.79%	100%	99.90%	0	100%	24	96.22%
36	Lào Cai	100%	99.62%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	92.80%
37	Lai Châu	100%	95.91%	99.01%	100%	99.53%	99.89%	0.027	100%	24	97.04%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.005	100%	24	98.55%
39	Lạng Sơn	100%	98.55%	100%	100%	98.66%	100%	0	100%	24	96.86%
40	Nghệ An	100%	99.81%	99.76%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
41	Ninh Bình	100%	99.97%	99.99%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
42	Nam Định	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
43	Ninh Thuận	100%	88.14%	96.08%	100%	98.06%	99.32%	0	100%	24	96.22%
44	Phú Thọ	100%	96.51%	98.69%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.98%
45	Phú Yên	100%	99.78%	99.95%	100%	99.23%	99.64%	0	100%	24	97.25%
46	Quảng Bình	100%	99.96%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
47	Quảng Ninh	100%	99.02%	98.31%	100%	99.79%	95.88%	0.003	100%	24	97.39%
48	Quảng Ngãi	100%	100%	100%	100%	99.88%	100%	0	100%	24	96.98%
49	Quảng Nam	100%	95.31%	96.21%	100%	99.80%	100%	0.003	100%	24	100%
50	Quảng Trị	100%	99.38%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.04%
51	Sơn La	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.86%
52	Sóc Trăng	99.99%	97.97%	99.90%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.86%
53	Thái Bình	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.56%

54	Tiên Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.04%
55	Thanh Hóa	100%	99.81%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.66%
56	Tây Ninh	100%	98.73%	97.02%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
57	Thái Nguyên	100%	97.54%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.47%
58	Tuyên Quang	100%	83.76%	88.61%	100%	99.56%	99.61%	0	100%	24	97.71%
59	Trà Vinh	100%	96.11%	99.80%	95.23%	99.51%	99.51%	0	100%	24	94.06%
60	Vĩnh Long	100%	99.80%	99.91%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.04%
61	Vĩnh Phúc	100%	99.83%	99.92%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.22%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100.00%	98.40%	99.24%	99.86%	99.66%	99.83%	0	100.00%	24h/ngày	96.87%
63	Yên Bái	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.26%
64	Trên toàn mạng	99.99%	97.67%	99.20%	100%	98.96%	99.91%	0	100%	24	96.54%

	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối quốc tế		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	10.09	8.78
2	Hướng kết nối Châu Âu	10.26	26.29
3	Hướng kết nối Hồng Kông	6.10	32.06
4	Hướng kết nối Japan	2.34	7.37
5	Hướng kết nối Singapore	4.48	20.29
6	Hướng kết nối Mỹ	3.09	25.05
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối Viettel	35.80	33.29
2	Hướng kết nối FPT	16.90	25.93
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội và TP HCM	25.05	20.41



Vũ Duy Dự