

Số: 9212/VNPT-CLG-TL
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ phát thanh, truyền hình
định kỳ lần 2 năm 2023

Hà Nội, ngày 01 tháng 12 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH**

Kính gửi: Cục Phát thanh, Truyền hình và Thông tin điện tử
- Bộ Thông tin và Truyền thông.

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Tên đơn vị cung cấp dịch vụ: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
- Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp (đánh dấu ☒ vào ô trống phù hợp)

Tên dịch vụ	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV	☒

II. Thời gian báo cáo: (Đánh dấu ☒ vào ô trống phù hợp)

Năm: 2023

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (Từ .../.../20... - .../.../20...) ☐
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 12 tháng (số liệu báo cáo từ 25/11/22-24/11/23) ☒

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: Đánh dấu ☒ ; Chưa chấp hành: Đánh dấu X)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định ☒
- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website ☒
Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng:
<https://vnpt.com.vn/gioi-thieu/quan-ly-cldv/cong-bo>
- Ban hành quy chế tự kiểm tra ☒
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên ☒
- Thực hiện đo kiểm định kỳ ☒

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội

- Thời gian thực hiện đo kiểm: từ 25/11/2022 đến 24/11/2023

- Địa điểm đo kiểm: 63/63 tỉnh, thành phố VNPT cung cấp dịch vụ.

- **Dịch vụ:** Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV.

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định: Thực hiện theo các quy định của Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia số 84:2021/BTTTT và các văn bản hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế: Tuân thủ theo các quy định của Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia số 84:2021/BTTTT và các văn bản hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Kết quả đo kiểm theo từng tỉnh, thành phố tại Phụ lục 1 và Phụ lục 2 gửi kèm theo công văn này.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD TĐ (để b/c)
- Các PTGD TĐ (để b/c);
- Các TCT: VNPT Media, VNPT Net, VNPT Vinaphone;
- Các VNPT tỉnh, thành phố;
- Các Ban CN, PCTT (để ph/h);
- Lưu: VT, CLG.

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

Lê Thanh Bình

Số eOffice: 945730 /VBKS

PHỤ LỤC 1
KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH – IPTV

Kỳ báo cáo kỳ 2 năm 2023
(Ban hành kèm Công văn số: 9212 /VNPT-CLG-TL)

Số TT	Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)								
	Đơn vị, Tỉnh, thành phố		Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS (điểm MOS): $\geq 3,0$	Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbp/s)				Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbp/s)			
	Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố		Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 6	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng: $\leq 5,85 E-06$	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 14	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng: $\leq 1,28 E-06$
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(7)	(8)	(9)	(10)	(12)	(13)	(14)
1	AGG	An Giang	4,33	0,03	0	0	0	0,02	0	0	0
2	BDG	Bình Dương	4,22	0	0	0	0	0,09	0	0	0
3	BDH	Bình Định	4,22	0	0	0	0	0	0	0	0
4	BGG	Bắc Giang	4,23	12,4	0	0	0	9	0	0	0
5	BKN	Bắc Cạn	4,39	0,02	0	0	0	0,03	0	0	0
6	BLU	Bạc Liêu	4,22	0	0	0	0	0	0	0	0
7	BNH	Bắc Ninh	4,16	0,38	0	0	0	0,5	0	0	0
8	BPC	Bình Phước	4,26	1,08	0	0	0	0,58	0	0	0
9	BTE	Bến Tre	4,25	0	0	0	0	0	0	0	0
10	BTN	Bình Thuận	4,16	8,78	0	0	0	8,33	0,11	0	5,0E-08
11	CBG	Cao Bằng	4,25	1	0	0	0	0,36	0	0	0
12	CMU	Cà Mau	4,25	0,79	0	0	0	0,37	0	0	0
13	CTO	Cần Thơ	4,29	2,2	0	0	0	4,12	0	0	0
14	DBN	Điện Biên	4,24	10,73	0	0	0	7,82	0	0	0
15	DLC	Đắc Lắc	4,18	2,5	0,17	0	2,6E-07	1,92	0,25	0	2,2E-07

Số TT	Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)								
			Đơn vị, Tỉnh, thành phố	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS (điểm MOS): $\geq 3,0$	Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbp/s)				Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbp/s)		
	Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố			Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 6	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng: $\leq 5,85 E-06$	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 14	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(7)	(8)	(9)	(10)	(12)	(13)	(14)
16	DNG	Đà Nẵng	4,3	0,43	0	0	0	0,43	0	0	0
17	DNI	Đồng Nai	4,23	0,64	0,36	0	8,0E-07	0,07	0	0	0
18	DNO	Đắc Nông	4,2	1,38	0	0	0	2,08	0	0	0
19	DTP	Đồng Tháp	4,39	0,21	0	0	0	0,31	0	0	0
20	GLI	Gia Lai	4,2	1,51	0,4	0	7,3E-07	0,75	0,06	0	1,7E-07
21	HAG	Hậu Giang	4,17	2,11	0,78	0	5,1E-07	0,25	0,25	0,13	9,0E-08
22	HBH	Hòa Bình	4,2	0	0	0	0	0	0	0	0
23	HCM	Hồ Chí Minh	4,4	0	0	0	0	0	0	0	0
24	HDG	Hải Dương	4,17	0	0	0	0	0	0	0	0
25	HGG	Hà Giang	4,26	0,66	0	0	0	0,63	0	0	0
26	HNI	Hà Nội	4,29	0	0	0	0	0	0	0	0
27	HNM	Hà Nam	4,13	0	0	0	0	0	0	0	0
28	HPG	Hải Phòng	4,14	15,62	2,21	0	0	12	4,03	0	0
29	HTH	Hà Tĩnh	4,14	9,93	0	0	0	4,29	0	0,14	0
30	HUE	Thừa Thiên Huế	4,4	0,06	0	0	0	0,04	0	0	0
31	HYN	Hưng Yên	4,18	0	0	0	0	0	0	0	0
32	KGG	Kiên Giang	4,27	0,06	0	0	0	0,06	0	0	0
33	KHA	Khánh Hòa	4,2	0,55	0	0	0	0,09	0,09	0	2,0E-08
34	KTM	Kon Tum	4,23	0	0	0	0	0	0	0	0
35	LAN	Long An	4,24	0	0	0	0	0	0	0	0
36	LCI	Lào Cai	4,27	9,82	0,41	0	4,7E-07	8,12	0,04	0	2,0E-08
37	LCU	Lai Châu	4,25	7,63	0,5	0	4,3E-07	6,75	0	0	0
38	LDG	Lâm Đồng	4,21	0,27	0	0	0	1,82	0,09	0	8,0E-08
39	LSN	Lạng Sơn	4,29	9,23	0,08	0	1,9E-07	5,96	0	0	0
40	NAN	Nghe An	4,39	7,7	0	0	0	8,31	0	0	0
41	NBH	Ninh Bình	4,23	0,43	0	0	0	1,82	0,12	0	8,0E-08
42	NDH	Nam Định	4,21	0	0	0	0	0	0	0	0

Số TT	Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)								
			Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS (điểm MOS): $\geq 3,0$	Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 3 Mbp/s)				Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 (H.264) (tốc độ bit của luồng truyền tải 8 Mbp/s)			
	Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố		Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 6	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng: $\leq 5,85 \text{ E-}06$	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói tương ứng trong các gói IP (gói IP): < 14	Khoảng cách mất gói (sự kiện lỗi trong giờ): ≤ 1	Tỷ lệ mất gói tin của luồng video IP trung bình tương ứng: $\leq 1,28 \text{ E-}06$
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(7)	(8)	(9)	(10)	(12)	(13)	(14)
43	NTN	Ninh Thuận	4,4	0,07	0	0	0	0,07	0	0	0
44	PTO	Phú Thọ	4,4	0,25	0	0	0	0,21	0	0	0
45	PYN	Phú Yên	3,73	0	0	0	0	0	0,22	0	0
46	QBH	Quảng Bình	4,32	0	0	0	0	0,03	0	0	0
47	QNH	Quảng Ninh	4,4	0,39	0	0	0	0,23	0	0	0
48	QNI	Quảng Ngãi	4,23	0	0	0	0	0	0	0	0
49	QNM	Quảng Nam	4,23	9,38	0	0	0	8,89	0	0	2,9E-07
50	QTI	Quảng Trị	4,4	0,04	0	0	0	0,04	0	0	0
51	SLA	Sơn La	4,24	0	0	0	0	0	0	0	0
52	STG	Sóc Trăng	4,21	0	0	0	0	0	0	0	0
53	TBH	Thái Bình	4,2	0	0	0	0	0	0	0	0
54	TGG	Tiên Giang	4,17	4,12	0,29	0	0	4,18	0,24	0	0
55	THA	Thanh Hóa	4,22	0	0	0	0	0	0	0	0
56	TNH	Tây Ninh	4,18	0,6	0	0	0	0,1	0	0	0
57	TNN	Thái Nguyên	4,2	7	0,44	0	0	6,12	0,29	0	0
58	TQG	Tuyên Quang	4,4	0,09	0,11	0,04	0	0,08	0,07	0	0
59	TVH	Trà Vinh	4,14	8,75	0,17	0	2,7E-07	4,58	0,08	0	7,0E-08
60	VLG	Vĩnh Long	4,21	6,25	0,38	0,06	0	5,25	1,06	0,06	0
61	VPC	Vĩnh Phúc	4,23	0	0	0	0	0	0	0	0
62	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	4,4	0,3	0	0	0	0,28	0	0	0
63	YBI	Yên Bái	4,22	0	0	0	0	0	0	0	0

PHỤ LỤC 2
KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH – IPTV

Kỳ báo cáo kỳ 2 năm 2023
(Ban hành kèm Công văn số: 9212/VNPT-CLG-TL)

Số T T	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 99.5%	Thời gian thiết lập dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)/100 khách hàng/3 tháng. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≤ 0.25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Dịch vụ trợ giúp khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)	
	Đơn vị			Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 3 ngày. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 36 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 72 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%		Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 24 giờ trong ngày	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 80%	
	Mã đơn vị	Tỉnh, thành phố			Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	AGG	An Giang	99.99%	100%	100%	100%	100%	99.97%	0	100%	100%	24	97.95%
2	BDG	Bình Duong	99.99%	99.71%	99.69%	100%	98.83%	99.85%	0	100%	100%	24	97.95%
3	BDH	Bình Định	99.99%	97.84%	99.48%	99.72%	90.79%	93.62%	0	100%	100%	24	98.53%
4	BGG	Bắc Giang	100%	100%	99.26%	100%	99.47%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
5	BKN	Bắc Cạn	100%	99.44%	99.26%	100%	90.06%	98.36%	0	100%	100%	24	100%
6	BLU	Bạc Liêu	99.99%	99.84%	99.81%	100%	99.53%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
7	BNH	Bắc Ninh	100%	99.61%	99.61%	100%	96.89%	98.18%	0	100%	100%	24	99.06%
8	BPC	Bình Phước	100%	99.99%	100%	100%	98.99%	100%	0	100%	100%	24	97.95%

Số T T	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 99.5%	Thời gian thiết lập dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)/100 khách hàng/3 tháng. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≤ 0.25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Dịch vụ trợ giúp khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)	
	Đơn vị			Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian $E \leq 3$ ngày. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian $R \leq 36$ giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian $R \leq 72$ giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%		Tỷ lệ hồi âm (đơn,văn bản) khiếu nại của DNCCDV cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của DNCCDV cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 24 giờ trong ngày	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 80%
	Mã đơn vị	Tỉnh, thành phố			Nội thành, thị xã:	Thị trấn, xã, làng:							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
9	BTE	Bến Tre	99.98%	100%	100%	99.99%	98.04%	99.59%	0	100%	100%	24	97.95%
10	BTN	Bình Thuận	100%	99.57%	99.86%	99.95%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
11	CBG	Cao Bằng	99.99%	99.87%	99.96%	100%	99.73%	100%	0	100%	100%	24	98.77%
12	CMU	Cà Mau	100%	98.32%	99.84%	99.64%	97.98%	98.61%	0	100%	100%	24	97.95%
13	CTO	Cần Thơ	100%	93.65%	99.43%	100%	99.51%	98.26%	0	100%	100%	24	97.95%
14	DBN	Điện Biên	100%	97.82%	100%	99.95%	87.97%	98.42%	0	100%	100%	24	98.11%
15	DLC	Đắk Lắk	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.54%
16	DNG	Đà Nẵng	100%	99.93%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.53%
17	DNI	Đồng Nai	100%	98.97%	100%	100%	99.65%	99.86%	0	100%	100%	24	97.95%
18	DNO	Đắk Nông	99.99%	99.42%	99.62%	99.95%	98.64%	99.17%	0	100%	100%	24	95.75%
19	DTP	Đồng Tháp	100%	95.57%	99.94%	100%	96.74%	99.35%	0	100%	100%	24	97.95%
20	GLI	Gia Lai	100%	99.86%	100%	99.93%	98.30%	99.56%	0	100%	100%	24	99.63%
21	HAG	Hậu Giang	100%	99.88%	99.88%	100%	96.92%	98.01%	0	100%	100%	24	97.95%
22	HBH	Hòa Bình	100%	100%	100%	99.67%	99.78%	100%	0	100%	100%	24	98%

Số T T	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 99.5%	Thời gian thiết lập dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)/100 khách hàng/3 tháng. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≤ 0.25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Dịch vụ trợ giúp khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)	
	Đơn vị			Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 3 ngày. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 36 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 72 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%		Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của DNCCDV cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 24 giờ trong ngày	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 80%
	Mã đơn vị	Tỉnh, thành phố			Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
23	HCM	Hồ Chí Minh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
24	HDG	Hải Dương	100%	99.86%	100%	100%	97.65%	99.63%	0	100%	100%	24	98.11%
25	HGG	Hà Giang	100%	99.90%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
26	HNI	Hà Nội	100%	100%	99.92%	99.99%	99%	98.86%	0.007	100%	100%	24	98.11%
27	HN M	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	99.19%
28	HPG	Hải Phòng	100%	99.54%	100%	100%	98.18%	99.82%	0.019	100%	100%	24	98.11%
29	HTH	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
30	HUE	Thừa Thiên Huế	100%	99.93%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.67%
31	HYN	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
32	KGG	Kiên Giang	99.99%	98.45%	99.22%	99.83%	95.82%	96.20%	0	100%	100%	24	97.95%
33	KHA	Khánh Hòa	100%	99.96%	99.97%	100%	99.25%	99.89%	0	100%	100%	24	98.53%
34	KTM	Kon Tum	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.98%
35	LAN	Long An	99.98%	99.91%	99.86%	99.98%	99.47%	99.85%	0	100%	100%	24	97.95%
36	LCI	Lào Cai	100%	99.98%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%

Số T T	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 99.5%	Thời gian thiết lập dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)/100 khách hàng/3 tháng. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≤ 0.25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Dịch vụ trợ giúp khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)	
	Đơn vị			Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 3 ngày. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 36 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 72 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%		Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 80%		
	Mã đơn vị	Tỉnh, thành phố			Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%						Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 24 giờ trong ngày	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
37	LCU	Lai Châu	100%	100%	99.75%	99.69%	97.84%	95.88%	0	100%	100%	24	95.85%
38	LDG	Lâm Đồng	100%	100%	99.76%	99.95%	98.46%	100%	0.001	100%	100%	24	97.95%
39	LSN	Lạng Sơn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.013	100%	100%	24	98.11%
40	NAN	Nghệ An	100%	97.10%	95.64%	95.47%	98.54%	98.91%	0	100%	100%	24	98.11%
41	NBH	Ninh Bình	99.97%	99.99%	100%	100%	99.53%	99.80%	0	100%	100%	24	98.12%
42	NDH	Nam Định	100%	99.90%	100%	100%	100%	99.98%	0	100%	100%	24	98.11%
43	NTN	Ninh Thuận	100%	99.54%	99.90%	99.75%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
44	PTO	Phú Thọ	100%	99.93%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
45	PYN	Phú Yên	100%	99.97%	100%	100%	99.06%	91.09%	0	100%	100%	24	98.53%
46	QBH	Quảng Bình	100%	98.37%	99.96%	99.98%	97.69%	99.23%	0.002	100%	100%	24	98.25%
47	QNH	Quảng Ninh	99.90%	100%	100%	100%	99.93%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
48	QNI	Quảng Ngãi	99.99%	98.64%	99.57%	99.12%	97.71%	98.71%	0	100%	100%	24	99.33%
49	QN M	Quảng Nam	99.92%	99.38%	99.35%	99.54%	96.25%	90.01%	0	100%	100%	24	96.98%
50	QTI	Quảng Trị	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.53%

Số T T	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 99.5%	Thời gian thiết lập dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (qua các hình thức: gửi văn bản, gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...)/100 khách hàng/3 tháng. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≤ 0.25	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)		Dịch vụ trợ giúp khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2021/BTTTT)	
	Đơn vị			Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 3 ngày. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 36 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian R ≤ 72 giờ. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 95%		Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Tỷ lệ hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...) khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email,...). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 100%	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : 24 giờ trong ngày	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 80%
	Mã đơn vị	Tỉnh, thành phố			Nội thành, thị xã: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%	Thị trấn, xã, làng: Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian E ≤ 5 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật). Mức theo QCVN 84:2021/BTTTT : ≥ 90%							
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
51	SLA	Sơn La	100%	99.93%	99.93%	100%	99.80%	99.75%	0.018	100%	100%	24	100%
52	STG	Sóc Trăng	100%	99.81%	99.66%	99.92%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
53	TBH	Thái Bình	100%	99.85%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	98.11%
54	TGG	Tiên Giang	99.97%	99.78%	96.15%	98.21%	96.61%	99.93%	0	100%	100%	24	97.95%
55	THA	Thanh Hóa	100%	99.96%	100%	99.98%	99.61%	99.98%	0	100%	100%	24	98.11%
56	TNH	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
57	TNN	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	99.44%	99.86%	0	100%	100%	24	98.51%
58	TQG	Tuyên Quang	99.99%	100%	100%	99.96%	96.56%	98.38%	0	100%	100%	24	98.11%
59	TVH	Trà Vinh	100%	99.58%	100%	100%	97.06%	100%	0	100%	100%	24	97.95%
60	VLG	Vĩnh Long	100%	100%	99.72%	99.94%	98.47%	99.70%	0	100%	100%	24	97.95%
61	VPC	Vĩnh Phúc	100%	97.97%	99.97%	99.98%	98.34%	97.61%	0	100%	100%	24	98.77%
62	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	99.93%	100%	100%	98.94%	99.97%	0	100%	100%	24	97.95%
63	YBI	Yên Bái	99.89%	99.77%	99.48%	99.83%	98.87%	99.90%	0	100%	100%	24	98.11%