

Số: 1216 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2021

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 I năm 2021

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 3/2021 là 6.695.398 thuê bao.

Trân trọng kính chào

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 307894 -VBĐT



Nguyễn Việt Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý: I năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 216 /VNPT Net - KTM ngày 20 tháng 4 năm 2021 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	Hồi 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				
1	An Giang	100%	99.73%	99.99%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	92.40%
2	Bình Dương	100%	96.13%	100%	100%	98.11%	99.78%	0	-	24	93.65%
3	Bình Định	100%	99.09%	99.55%	100%	100%	100%	0	-	24	98.46%
4	Bắc Giang	100%	98.50%	99.99%	100%	100%	100%	0	-	24	92.21%
5	Bắc Cạn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	90.72%
6	Bạc Liêu	100%	99.79%	99.93%	100%	100%	100%	0	-	24	91.57%
7	Bắc Ninh	100%	100%	100%	100%	100%	99.96%	0	-	24	100%
8	Bình Phước	100%	99.77%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	82%
9	Bến Tre	99.99%	99.90%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.69%
10	Bình Thuận	100%	99.91%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	93.36%
11	Cao Bằng	100%	100%	100%	100%	100%	98.97%	0	-	24	99.82%
12	Cà Mau	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	95.83%
13	Cần Thơ	99.99%	99.45%	99.95%	100%	99.90%	100%	0	-	24	92.61%
14	Điện Biên	100%	99.79%	99.91%	100%	100%	100%	0.014	100%	24	76.48%
15	Đắk Lắk	100%	98.49%	99.70%	100%	99.77%	100%	0	-	24	94.47%
16	Đà Nẵng	99.99%	99.75%	100%	100%	98.68%	99.68%	0	-	24	97.37%
17	Đồng Nai	100%	99.97%	99.45%	100%	100%	100%	0	-	24	95.92%
18	Đắk Nông	99.99%	100%	100%	100%	99.59%	99.18%	0	-	24	100%

19	Đồng Tháp	100%	99.93%	99.94%	100%	99.85%	96.40%	0	-	24	81.03%
20	Gia Lai	100%	99.79%	99.95%	100%	100%	100%	0	-	24	98.83%
21	Hậu Giang	100%	98.45%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	88.09%
22	Hòa Bình	100%	99.34%	98.56%	100%	100%	100%	0	-	24	84.80%
23	Hồ Chí Minh	100%	99.06%	99.52%	100%	99.84%	99.89%	0	-	24	82.40%
24	Hải Dương	100%	99.65%	99.94%	100%	99.88%	99.97%	0	-	24	87.55%
25	Hà Giang	100%	100%	99.95%	100%	100%	100%	0	-	24	93.31%
26	Hà Nội	100%	99.13%	99.97%	100%	99.85%	100%	0.004	100%	24	99.53%
27	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	85.87%
28	Hải Phòng	100%	96.07%	99.64%	100%	99.43%	100%	0.005	100%	24	94.97%
29	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	90.16%
30	Thừa Thiên Huế	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	94.67%
31	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	93.12%
32	Kiên Giang	100%	99.57%	99.91%	100%	99.32%	100%	0.001	100%	24	93.78%
33	Khánh Hòa	100%	99.92%	99.90%	100%	98.74%	99.75%	0	-	24	94.94%
34	Kon Tum	100%	99.68%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	99.20%
35	Long An	99.99%	99.29%	99.88%	100%	100%	99.98%	0	-	24	99.20%
36	Lào Cai	100%	98.51%	99.97%	100%	98.67%	94.23%	0	-	24	88.57%
37	Lai Châu	100%	99.42%	99.96%	100%	100%	99.85%	0	-	24	100%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.013	100%	24	95.78%
39	Lạng Sơn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	78.14%
40	Nghệ An	100%	100%	99.99%	98.18%	97.98%	99.13%	0	-	24	90.15%
41	Ninh Bình	99.95%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	85.35%
42	Nam Định	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	90.58%
43	Ninh Thuận	100%	100%	100%	100%	99.85%	100%	0.024	100%	24	100%
44	Phú Thọ	100%	100%	99.98%	100%	99.84%	100%	0	-	24	91.29%
45	Phú Yên	100%	99.42%	99.96%	100%	100%	100%	0.005	100%	24	85.56%
46	Quảng Bình	100%	98.66%	99.98%	100%	97.26%	97.85%	0	-	24	91.16%
47	Quảng Ninh	100%	99.76%	99.94%	100%	98.53%	100%	0	-	24	90.66%
48	Quảng Ngãi	99.99%	100%	99.86%	100%	99.49%	95.67%	0	-	24	100%
49	Quảng Nam	100%	99.79%	99.75%	100%	100%	100%	0	-	24	94.54%
50	Quảng Trị	99.99%	99.91%	100%	100%	99.90%	100%	0	-	24	90.60%
51	Sơn La	99.99%	99.90%	100%	100%	100%	100%	0.009	100%	24	100%
52	Sóc Trăng	100%	100%	99.90%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	88.91%
53	Thái Bình	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%

54	Tiên Giang	100%	99.95%	100%	100%	98.41%	99.15%	0	-	24	92.86%
55	Thanh Hóa	99.88%	93.67%	98.53%	100%	99.73%	99.93%	0	-	24	91.84%
56	Tây Ninh	100%	99.33%	100%	100%	98.30%	100%	0	-	24	85.62%
57	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	83.28%
58	Tuyên Quang	100%	99.62%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.79%
59	Trà Vinh	100%	99.60%	99.97%	100%	100%	100%	0	-	24	82.47%
60	Vĩnh Long	100%	100%	100%	100%	100%	99.40%	0	-	24	80.76%
61	Vĩnh Phúc	100%	95.37%	99.88%	100%	100%	100%	0	-	24	92.59%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	98.77%	99.87%	99.34%	99.95%	100%	0	-	24	94.83%
63	Yên Bái	99.97%	99.92%	100%	99.89%	99.87%	100%	0	-	24	83.62%
64	Trên toàn mạng	100.00%	99.39%	99.89%	99.96%	99.69%	99.66%	0.0013	100%	24h/ngày	91.97%

	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng quốc tế		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	7.13	32.02
2	Hướng kết nối Châu Âu	14.92	37.57
3	Hướng kết nối Hồng Kông	13.49	15.55
4	Hướng kết nối Japan	2.72	30.2
5	Hướng kết nối Singapore	5	35.77
6	Hướng kết nối Mỹ	0.22	11.33
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối Viettel	32.31	20.37
2	Hướng kết nối FPT	13.57	27.11
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội	27.32	19.87
2	Hướng kết nối VNIX TP HCM	16.41	11.76



Nguyễn Việt Long