

Số: 10935 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2022

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 2022

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 3/2022 là 7.689.305 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: 278648VBĐT



Nguyễn Việt Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỒNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
 Quý: I năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1095/VNPT Net - KTM ngày 20 tháng 4 năm 2022 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	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã			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
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương										
1	An Giang	100%	98.18%	98.19%	100%	99.66%	99.97%	0	-	24	91.67%
2	Bình Dương	100%	96.75%	100%	100%	98.77%	100%	0	-	24	91.67%
3	Bình Định	100%	96.58%	98.21%	100%	99.85%	99.97%	0	-	24	94.20%
4	Bắc Giang	100%	100%	100%	100%	99.26%	100%	0	-	24	91.27%
5	Bắc Cạn	100%	99.59%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.20%
6	Bạc Liêu	99.99%	99.45%	100%	100%	99.92%	100%	0	-	24	91.67%
7	Bắc Ninh	100%	98.39%	99.44%	100%	99.70%	99.96%	0	-	24	95.68%
8	Bình Phước	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	91.67%
9	Bến Tre	99.99%	99.61%	97.43%	100%	100%	100%	0	-	24	94.14%
10	Bình Thuận	100%	99.28%	99.96%	100%	99.74%	99.92%	0	-	24	91.67%
11	Cao Bằng	100%	98.83%	99.92%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
12	Cà Mau	100%	95.68%	95.59%	98.01%	99.82%	99.80%	0	-	24	92.15%
13	Cần Thơ	100%	99.45%	99.95%	100%	99.90%	100%	0	-	24	91.38%
14	Điện Biên	100%	98.31%	100%	99.65%	100%	100%	0.029	100%	24	92.15%
15	Đắk Lắk	100%	98.49%	99.70%	100%	99.77%	100%	0	-	24	94.72%
16	Đà Nẵng	100%	93.34%	92.20%	100%	98.56%	99.77%	0	-	24	97.91%
17	Đồng Nai	100%	99.9%	100.00%	100%	99.90%	99.66%	0	-	24	91.67%
18	Đắk Nông	99.99%	98.24%	99.67%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%

19	Đồng Tháp	100%	95.04%	95.15%	100%	99.20%	99.14%	0	-	24	94.64%
20	Gia Lai	100%	96.53%	97.32%	100%	100%	100%	0	-	24	99.59%
21	Hậu Giang	100%	100%	99.74%	100%	99.80%	100%	0	-	24	91.67%
22	Hòa Bình	100%	100%	99.95%	100%	100%	100%	0	-	24	97.20%
23	Hồ Chí Minh	100%	100%	100%	100%	99.87%	100%	0	-	24	91.67%
24	Hải Dương	100%	98.08%	99.29%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
25	Hà Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
26	Hà Nội	99.99%	97.79%	98.83%	100%	98.28%	99.73%	0.002	100%	24	92.02%
27	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	91.18%
28	Hải Phòng	100%	95.19%	95.43%	100%	98.81%	100%	0.004	100%	24	92.02%
29	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	92.01%
30	Thừa Thiên Huế	100%	100%	100%	100%	99.84%	99.87%	0	-	24	94.21%
31	Hưng Yên	100%	99.80%	99.67%	99.93%	100%	100%	0	-	24	92.02%
32	Kiên Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	91.67%
33	Khánh Hòa	100%	95.19%	95.07%	100%	98.22%	99.89%	0	-	24	93.98%
34	Kon Tum	100%	94.49%	98.19%	100%	100%	100%	0	-	24	99.87%
35	Long An	99.99%	99.76%	99.97%	100%	100%	100%	0	-	24	96.80%
36	Lào Cai	100%	96.70%	99.71%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
37	Lai Châu	100%	94.14%	89.12%	100%	100%	99.73%	0	-	24	95%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.013	100%	24	91.67%
39	Lạng Sơn	100%	94.08%	91.69%	99.31%	100%	100%	0	-	24	98.14%
40	Nghệ An	100%	99.08%	98.45%	100%	99.13%	99.67%	0	-	24	90.85%
41	Ninh Bình	99.93%	99.21%	99.40%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
42	Nam Định	100%	99.83%	99.97%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
43	Ninh Thuận	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.024	100%	24	99.80%
44	Phú Thọ	100%	88.03%	91.90%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
45	Phú Yên	100%	99.03%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	94.21%
46	Quảng Bình	100%	99.27%	99.60%	100%	98.11%	99.22%	0	-	24	94.93%
47	Quảng Ninh	100%	98.41%	99.10%	100%	99.85%	99.90%	0	-	24	92.02%
48	Quảng Ngãi	100%	99.42%	92.20%	100%	99.40%	99.82%	0	-	24	94.58%
49	Quảng Nam	100%	98.02%	99.25%	100%	99.83%	99.95%	0	-	24	94.21%
50	Quảng Trị	100%	100%	100%	97.91%	100%	100%	0	-	24	94.21%
51	Sơn La	100%	95.83%	95.96%	100%	100%	100%	0.004	100%	24	100%
52	Sóc Trăng	100%	96.50%	97.60%	100%	98.68%	99.97%	0	-	24	91.67%
53	Thái Bình	100%	99.27%	99.77%	100%	99.44%	100%	0	-	24	100%

54	Tiên Giang	100%	99.77%	99.81%	100%	98.88%	99.60%	0	-	24	99.14%
55	Thanh Hóa	99.83%	99.17%	94.42%	100%	99.98%	99.98%	0	-	24	91.49%
56	Tây Ninh	100%	95.99%	98.89%	100%	99.72%	99.91%	0	-	24	91.67%
57	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	94.84%
58	Tuyên Quang	99.99%	98.11%	98.31%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
59	Trà Vinh	100%	99.22%	99.97%	100%	100%	100%	0	-	24	91.67%
60	Vĩnh Long	100%	96.18%	94.34%	100%	99.64%	100%	0	-	24	94.66%
61	Vĩnh Phúc	100%	95.39%	97.64%	100%	100%	100%	0	-	24	92.02%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	98.24%	99.52%	97.23%	99.82%	100%	0	-	24	91.67%
63	Yên Bái	99.96%	99.15%	100%	100%	97.77%	100%	0	-	24	92.02%
64	Trên toàn mạng	99.99%	98.09%	98.34%	99.87%	99.67%	99.93%	0	100%	24	93.65%

	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng quốc tế		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	9.92	12.31
2	Hướng kết nối Châu Âu	10.49	36.01
3	Hướng kết nối Hồng Kông	15.83	18.48
4	Hướng kết nối Japan	1.25	29.5
5	Hướng kết nối Singapore	6.66	25.34
6	Hướng kết nối Mỹ	12.72	36.57
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối Viettel	28.15	23.04
2	Hướng kết nối FPT	16.5	23.96
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội và TP HCM	28.52	24.08



Nguyễn Việt Long