

Số: 2758 /VNPT Net-KTM

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2020

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 II năm 2020

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 6/2020 là 6.053.063 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: 584307 -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 II năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số. 2758 /VNPT Net –KTM ngày 22 tháng 7 năm 2020 của VNPT Net)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	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	99.99%	99.44%	99.96%	100%	99.69%	100%	0.002	100%	24h trong ngày	99.69%
2	Bình Dương	100%	95.78%	99.84%	100%	98.22%	99.90%	0	-	24h trong ngày	81.64%
3	Bình Định	100%	99.56%	99.89%	100%	100%	99.96%	0	-	24h trong ngày	100%
4	Bắc Giang	100%	99.58%	99.92%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.98%
5	Bắc Cạn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.64%
6	Bạc Liêu	99.99%	99.91%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	97.41%
7	Bắc Ninh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
8	Bình Phước	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	96.40%
9	Bến Tre	99.99%	100%	100%	100%	100%	99.96%	0	-	24h trong ngày	89.76%
10	Bình Thuận	100%	100%	99.89%	100%	99.70%	99.96%	0	-	24h trong ngày	99.03%
11	Cao Bằng	100%	99%	100%	100%	100%	98.79%	0	-	24h trong ngày	99.87%
12	Cà Mau	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	91.91%
13	Cần Thơ	100%	99.77%	99.95%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.34%
14	Điện Biên	100%	99.92%	99.93%	100%	98.84%	100%	0.04	100%	24h trong ngày	99.96%
15	Đắc Lắc	99.99%	99.33%	91.07%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.73%
16	Đà Nẵng	99.99%	99.94%	100%	100%	98.47%	99.52%	0	-	24h trong ngày	97.41%

17	Đồng Nai	100%	99.21%	99.87%	100%	99.58%	99.82%	0	-	24h trong ngày	93.21%
18	Đắc Nông	99.98%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
19	Đồng Tháp	100%	99.93%	99.89%	100%	98.69%	97.86%	0	-	24h trong ngày	96.38%
20	Gia Lai	100%	99.77%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
21	Hậu Giang	100%	99.51%	99.71%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	94.04%
22	Hòa Bình	100%	98.40%	99.76%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
23	Hồ Chí Minh	100%	100%	99.74%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	98.12%
24	Hải Dương	100%	99.72%	99.91%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.95%
25	Hà Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.87%
26	Hà Nội	100%	99.74%	99.99%	99.99%	100%	100%	0.005	100%	24h trong ngày	99.78%
27	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.85%
28	Hải Phòng	100%	95.44%	98.03%	99.06%	99.32%	99.89%	0.006	-	24h trong ngày	99.61%
29	Hà Tĩnh	100%	100%	99.98%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
30	Thừa Thiên Huế	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	98.82%
31	Hưng Yên	100%	100%	99.99%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
32	Kiên Giang	99.98%	98.05%	99.93%	100%	99.76%	99.95%	0	-	24h trong ngày	99.13%
33	Khánh Hòa	100%	99.77%	99.94%	80%	98.05%	99.41%	0	-	24h trong ngày	99.77%
34	Kon Tum	100%	99.93%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
35	Long An	99.96%	98.35%	99.90%	93.75%	99.56%	99.69%	0	-	24h trong ngày	95.49%
36	Lào Cai	100%	99.91%	99.86%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.08%
37	Lai Châu	100%	99.54%	99.35%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.031	100%	24h trong ngày	95.71%
39	Lạng Sơn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.96%
40	Nghệ An	100%	99.82%	99.98%	100%	99.73%	99.82%	0	-	24h trong ngày	99.90%
41	Ninh Bình	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	98.02%
42	Nam Định	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.001	100%	24h trong ngày	100%
43	Ninh Thuận	100%	100%	99.96%	100%	100%	100%	0.028	100%	24h trong ngày	100%
44	Phú Thọ	100%	96.41%	96.10%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
45	Phú Yên	100%	100%	99.84%	100%	100%	100%	0.007	100%	24h trong ngày	100%
46	Quảng Bình	100%	99.72%	99.93%	100%	97.74%	97.28%	0.003	100%	24h trong ngày	100%
47	Quảng Ninh	100%	99.50%	99.88%	100%	99.91%	100%	0	-	24h trong ngày	99.80%
48	Quảng Ngãi	100%	100%	99.96%	100%	100%	97.04%	0.003	100%	24h trong ngày	100%
49	Quảng Nam	100%	99.93%	99.84%	100%	99.85%	99.95%	0	-	24h trong ngày	100%
50	Quảng Trị	99.96%	99.94%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.74%

51	Sơn La	99.02%	99.91%	100%	100%	100%	100%	0.022	100%	24h trong ngày	100%
52	Sóc Trăng	100%	100%	99.91%	100%	100%	100%	0.002	100%	24h trong ngày	97.96%
53	Thái Bình	100%	100%	99.82%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
54	Tiên Giang	100%	99.81%	99.97%	100%	99.40%	99.62%	0	-	24h trong ngày	100%
55	Thanh Hóa	100%	99.94%	99.91%	100%	99.26%	99.69%	0	-	24h trong ngày	99.99%
56	Tây Ninh	100%	98.47%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	90.35%
57	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	99.88%
58	Tuyên Quang	99.99%	99.44%	99.49%	100%	99.03%	98.99%	0	-	24h trong ngày	99.97%
59	Trà Vinh	100%	99.71%	99.91%	100%	100%	100%	0.002	100%	24h trong ngày	95.86%
60	Vĩnh Long	100%	99.84%	100%	100%	99.29%	99.95%	0	-	24h trong ngày	96.22%
61	Vĩnh Phúc	100%	99.75%	99.44%	100%	100%	100%	0	-	24h trong ngày	93.09%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	97.64%	99.49%	91.80%	98.37%	100%	0	-	24h trong ngày	94.38%
63	Yên Bái	99.99%	98.16%	98.76%	100%	99.89%	100%	0	-	24h trong ngày	100%
64	Trên toàn mạng	99.98%	99.48%	99.66%	99.44%	99.72%	99.79%	0.24%	100.00%	24h trong ngày	98.19%

	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng quốc tế		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	10.36	24.28
2	Hướng kết nối Châu Âu	15.72	34.4
3	Hướng kết nối Hồng Kông	16.95	17.81
4	Hướng kết nối Japan	1.92	9.64
5	Hướng kết nối Singapore	3.19	13.86
6	Hướng kết nối Mỹ	1.34	22.12
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối Viettel	32.12	19.5
2	Hướng kết nối FPT	12.15	24.27
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội	25.34	48.39
2	Hướng kết nối VNIX TP HCM	22.63	19.91


TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Việt Long