

Số: **3381** /VNPT-CLG-TL

V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ phát thanh, truyền hình
(lần 1 năm 2019)

**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, TP. 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: 2019

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01-30/6) ☒
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/07-31/12) ☐

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:
<http://www.vnpt.vn/qlcl>
- 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 01/01/2019 đến 30/06/2019

- 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 84:2014/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 84:2014/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, 2 gửi kèm theo công văn này ./.

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2019

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD (để b/c);
- A.Cường-Phó TGD (để b/c);
- Trưởng Ban CLG (để b/c);
- Các TCty: VNPT-Media, VNPT-Net, VNPT-Vinaphone;
- Các Viễn thông T/TP;
- Lưu: VT, CLG.

Số eOffice: 453407/VBĐT

TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
PHÓ TRƯỞNG BAN



Nguyễn Châu Sơn

PHỤ LỤC: 1

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

Kỳ báo cáo 1 năm 2019

(Kèm theo Công văn số **3381**/VNPT-CLG-TL ngày 19/07/2019)

Đơn vị, tỉnh, thành phố		Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video									
				(tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)									
Số TT	Chất lượng tín hiệu video (điểm MOS): ≥ 3,0			Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 3 Mbps)					Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 8 Mbps)				
	Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 6	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 5,85 E-06	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 14	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 1,28 E-06	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	AGG	An Giang	4.19	14.91	3.91	0	0	0.00E+00	16.27	7.18	0	0	0.00E+00
2	BDG	Bình Dương	4.26	40.59	5.65	1.18	0	9.60E-07	43	5.12	0.94	0.06	2.30E-07
3	BDH	Bình Định	4.2	24.71	8.12	0.53	0	9.70E-07	38.27	5.6	0.73	0.07	1.21E-06
4	BGG	Bắc Giang	4.25	25.55	12.3	0	0	0.00E+00	43.08	8.53	0	0	0.00E+00
5	BKN	Bắc Cạn	4.21	76.19	9.06	1	0	1.17E-06	55	7.13	2	0	1.00E-07
6	BLU	Bạc Liêu	4.2	43.5	8.13	0.13	0	1.70E-07	37.13	3.75	0.5	0	1.70E-07
7	BNH	Bắc Ninh	4.16	25.25	6.63	1	0	1.53E-06	46.75	6.13	1.38	0.38	7.20E-07
8	BPC	Bình Phước	4.15	28	9.25	0.33	0	1.30E-07	32.67	5.17	1.17	0.25	3.00E-07
9	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	4.16	41.69	7.15	0.15	0	9.00E-08	62.85	5	0.54	0.08	2.70E-07
10	BTE	Bến Tre	4.15	25.75	8	0.94	0	1.57E-06	32.8	10.6	0.2	0	2.50E-07
11	BTN	Bình Thuận	4.17	60.11	7.89	0	0	0.00E+00	23.22	6.67	0.11	0	5.00E-08
12	CBG	Cao Bằng	4.23	47.67	7.93	0.4	0	5.80E-07	95	3.6	0.33	0	2.40E-07
13	CMU	Cà Mau	4.19	98.57	6.89	0.54	0	1.40E-06	92.64	5	1.54	0.14	5.40E-07
14	CTO	Cần Thơ	4.23	39	8.35	0	0	0.00E+00	28.75	7.15	0	0	0.00E+00
15	DBN	Điện Biên	4.25	47.82	10.18	0.45	0	4.00E-07	38.73	7.82	0.55	0.09	2.80E-07
16	DLC	Đắk Lắk	4.23	19	6.63	0.56	0	7.00E-07	28.38	5.19	0.94	0.25	6.60E-07
17	DNG	Đà Nẵng	4.18	18.75	8.5	0.17	0	3.50E-07	28.73	4.73	0.73	0	3.90E-07
18	DNI	Đồng Nai	4.22	16.86	7.14	1.14	0	1.31E-06	9.36	5.36	1.29	0.07	8.10E-07
19	DNO	Đắk Nông	4.18	37.5	3.83	0.25	0	4.00E-07	55.17	5.58	0	0	0.00E+00
20	DTP	Đồng Tháp	4.16	49.18	9.09	0.09	0	0.00E+00	36.82	5.64	0.45	0	0.00E+00
21	GLI	Gia Lai	4.18	39.68	8.44	0.52	0.02	9.80E-07	37.51	5.6	0.53	0.02	2.70E-07
22	HAG	Hậu Giang	4.28	63.88	8.63	0.13	0	5.00E-07	78.15	3.92	0	0	0.00E+00

Số TT		Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)										
		Đơn vị, tỉnh, thành phố		Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 3 Mbps)					Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 8 Mbps)					
		Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố	Chất lượng tín hiệu video (điểm MOS): ≥ 3,0	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 6	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 5,85 E-06	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 14	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 1,28 E-06
23	HBH		Hòa Bình	4.19	34.73	4.36	0.09	0	1.20E-07	26.55	4.91	0.09	0	7.00E-08
24	HCM		Hồ Chí Minh	4.17	30.08	7.38	0.33	0	6.60E-07	57.75	6.29	0.63	0	5.40E-07
25	HDG		Hải Dương	4.23	34.92	6.63	0.38	0	5.80E-07	51.04	5.5	0	0	0.00E+00
26	HGG		Hà Giang	4.16	123.64	24.82	0.27	0	1.20E-07	116.09	25.23	0.09	0.18	0.00E+00
27	HNI		Hà Nội	4.23	24.47	10.8	0.13	0	1.60E-07	49.5	20.2	0.17	0	2.10E-07
28	HNM		Hà Nam	4.22	11.5	5.67	0	0	0.00E+00	13.83	6	0	0	0.00E+00
29	HPG		Hải Phòng	4.18	31.72	7.56	0.1	0	5.50E-07	25.36	5.77	0.33	0.03	3.80E-07
30	HTH		Hà Tĩnh	4.12	10.27	9.8	0.87	0.13	2.30E-06	17.53	4.73	2.2	0.07	6.10E-07
31	HUE		Thừa Thiên Huế	4.18	32.9	7	0.7	0	1.35E-06	31.7	4.5	0.9	0	5.60E-07
32	HYN		Hưng Yên	4.18	23.4	7.7	0.4	0	4.50E-07	28	13.8	0	0	0.00E+00
33	KGK		Kiên Giang	4.27	34.13	3	0.25	0	5.00E-07	47.5	7	0.31	0	2.40E-07
34	KHA		Khánh Hòa	4.24	55.91	8.09	0.64	0	1.67E-06	49.45	4.64	0	0	0.00E+00
35	KTM		Kon Tum	4.17	39.11	9.22	0.67	0	1.34E-06	48.29	5.43	1	0.43	1.21E-06
36	LAN		Long An	4.2	39.48	9.03	0	0	0.00E+00	70.45	5.09	0	0	0.00E+00
37	LCI		Lào Cai	4.31	4.71	10.86	0	0	0.00E+00	63.25	7.75	0.33	0	2.10E-07
38	LCU		Lai Châu	4.24	70	9.22	0.17	0	2.70E-07	9.33	7.94	0.33	0	2.00E-07
39	LDG		Lâm Đồng	4.12	20	8.64	1.18	0.09	2.89E-06	58.93	5.86	0.86	0.07	1.22E-06
40	LSN		Lạng Sơn	4.29	72.12	9.23	0.08	0	1.90E-07	47.04	5.96	0	0	0.00E+00
41	NAN		Nghệ An	4.37	78.05	7.45	0	0	0.00E+00	123.24	7.78	0	0	0.00E+00
42	NBH		Ninh Bình	4.15	11.92	7.58	0.33	0	6.70E-07	12	4.75	0.58	0.08	5.40E-07
43	NDH		Nam Định	4.2	19.87	7.8	0.8	0.03	2.04E-06	34.9	9	0.13	0	1.00E-07
44	NTN		Ninh Thuận	4.21	37.13	9	0.13	0	1.90E-07	59.88	5.38	0.25	0	1.80E-07
45	PTO		Phủ Thọ	4.19	40.42	9.71	0.25	0	5.20E-07	74.92	6.33	0	0	0.00E+00
46	PYN		Phú Yên	4.18	79.44	8.67	0.22	0	0.00E+00	16.56	4.89	10.56	0	0.00E+00
47	QBH		Quảng Bình	4.15	23.85	9.08	0.54	0.04	6.70E-07	20.88	5.54	1.58	0.23	2.80E-07
48	QNH		Quảng Ninh	4.23	47.67	8.07	0.53	0	7.50E-07	38.87	3.87	0.6	0	5.40E-07
49	QNI		Quảng Ngãi	4.19	41.97	8.63	0	0	0.00E+00	43.93	4.57	0	0.03	0.00E+00
50	QNM		Quảng Nam	4.22	34.04	9.57	0.09	0	1.40E-07	33.04	10.17	0.57	0	9.40E-07
51	QTI		Quảng Trị	4.08	27	6.44	0.28	0	5.60E-07	17	2.68	0.23	0	6.00E-08
52	SLA		Sơn La	4.15	18.88	8.41	0.41	0.12	8.30E-07	21	6.27	0	0	0.00E+00
53	STG		Sóc Trăng	4.22	15.09	7.55	0	0	0.00E+00	56.55	4.82	0.18	0	1.90E-07
54	TBH		Thái Bình	4.17	42.81	9	0.31	0	4.60E-07	42.13	3.38	0.69	0	4.90E-07
55	TGG		Tiền Giang	4.17	45.11	7.48	0.59	0	1.19E-06	44.42	11.19	0.35	0	2.40E-07
56	THA		Thanh Hóa	4.18	48.69	10.17	0	0	0.00E+00	48.07	5.69	0	0	0.00E+00

Đơn vị, tỉnh, thành phố		Chỉ tiêu		Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chỉ tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)													
				Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc bộ luồng 3 Mbps)				Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV, VoD mã MPEG-4 AVC (tốc độ luồng 8 Mbps)									
Số TT	Mã đơn vị	VNPT tỉnh, thành phố	Chất lượng tín hiệu video (điểm MOS): ≥ 3,0	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 6	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 5,85 E-06	Trễ (ms): < 200	Rung pha (ms): < 50	Chu kỳ mất gói IP (gói IP): < 14	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ): ≤ 1	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình: ≤ 1,28 E-06				
57	TNH	Tây Ninh	4,25	62,08	9,31	0	0	0,00E+00	30,85	7,69	0	0	0,00E+00				
58	TNN	Thái Nguyên	4,2	31,12	7,35	0,29	0	0,00E+00	48,35	6,12	0,29	0	0,00E+00				
59	TQG	Tuyên Quang	4,12	49,65	12,71	0,06	0	0,00E+00	50,12	4,06	0,53	0,12	3,50E-07				
60	TVH	Trà Vinh	4,2	35,75	8,5	0,38	0	6,00E-07	47,56	8,69	0,06	0	4,00E-08				
61	VLG	Vĩnh Long	4,26	94,63	6,5	0,88	0,19	5,00E-07	97,75	5,13	0,69	0,13	1,30E-07				
62	VPC	Vĩnh Phúc	4,19	101,4	3	0,1	0	2,10E-07	87,6	4,7	0	0	0,00E+00				
63	YBI	Yên Bái	4,17	22,81	10,52	0,29	0	4,60E-07	21,57	7,62	0,62	0	4,80E-07				

PHỤ LỤC: 2

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

Kỳ báo cáo 1 năm 2019
(Kèm theo Công văn số **3381** /VNPT-CLG-TL ngày 19/07/2019)

Số TT	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 99,5\%$	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khuyến nại/100 khách hàng/3 tháng). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\leq 0,25$	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: 100%	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)	
	Đơn vị	Mã đơn vị		Tỉnh, thành phố	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ				
					Trường hợp không lắp đặt đường dây thuê bao (Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 5 ngày). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	Trường hợp có thiết lập đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$			Thị trấn, xã, làng (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	AGG	An Giang	100%	99,96 %	99,93 %	100%	99,78 %	100%	0	100%	24	98,64 %
2	BDG	Bình Dương	99,95 %	98,7 %	98,32 %	99,84 %	93,88 %	100%	0	100%	24	88,38 %
3	BDH	Bình Định	100%	99,87 %	99,78 %	100%	99,58 %	99,84 %	0	100%	24	100%
4	BGG	Bắc Giang	100%	98,88 %	99,78 %	100%	99,69 %	100%	0	100%	24	99,07 %
5	BKN	Bắc Cạn	99,97 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,37 %
6	BLU	Bạc Liêu	100%	99,63 %	99,68 %	99,89 %	98,45 %	99,94 %	0	100%	24	96,87 %
7	BNH	Bắc Ninh	99,97 %	99,37 %	100%	100%	99,47 %	99,83 %	0	100%	24	97,8 %
8	BPC	Bình Phước	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98,8 %
9	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	99,05 %	98,08 %	99,85 %	99,37 %	99,52 %	0	100%	24	96,23 %
10	BTE	Bến Tre	99,99 %	99,72 %	100%	99,83 %	100%	99,97 %	0	100%	24	99,44 %
11	BTN	Bình Thuận	99,99 %	99,59 %	99,43 %	99,9 %	100%	100%	0	100%	24	98,63 %
12	CBG	Cao Bằng	99,94 %	100%	100%	100%	98,25 %	99,73 %	0	100%	24	99,72 %
13	CMU	Cà Mau	99,99 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
14	CTO	Cần Thơ	100%	100%	100%	100%	99,71 %	100%	0	100%	24	94,08 %
15	DBN	Điện Biên	100%	99,85 %	100%	100%	99,88 %	100%	0,069	100%	24	100%
16	DLC	Đắk Lắk	99,99 %	99,41 %	94,93 %	98,76 %	99,77 %	99,84 %	0	100%	24	99,92 %
17	DNG	Đà Nẵng	100%	99,55 %	100%	100%	99,89 %	100%	0	100%	24	100%
18	DNI	Đồng Nai	99,92 %	99,33 %	97,82 %	99,28 %	99,81 %	100%	0	100%	24	98,92 %
19	DNO	Đắk Nông	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
20	DTP	Đồng Tháp	100%	90,96 %	100%	99,96 %	99,71 %	100%	0	100%	24	97,96 %
21	GLI	Gia Lai	99,93 %	99,7 %	99,9 %	100%	96,79 %	99,67 %	0,014	100%	24	100%
22	HAG	Hải Giang	99,53 %	98,16 %	100%	100%	99,24 %	100%	0	100%	24	97,94 %
23	HBH	Hòa Bình	100%	100%	99,8 %	100%	99,91 %	99,77 %	0	100%	24	98,8 %

Số TT	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 99,5\%$	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\leq 0,25$	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: 100%	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)		
	Đơn vị	Mã đơn vị		Tỉnh, thành phố	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ					
					Trường hợp không lắp đặt đường dây thuê bao (Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 5 ngày). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	Trường hợp có thiết lập đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$			Thị trấn, xã, làng (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$		
24	HCM	Hồ Chí Minh	100%	98,99 %	98,25 %	99,59 %	97,39 %	99,06 %	0	100%	24	99,5 %	
25	HDG	Hải Dương	100%	99,93 %	100%	100%	100%	99,5 %	100%	0	100%	24	99,47 %
26	HGG	Hà Giang	100%	99,89 %	100%	99,93 %	100%	100%	100%	0	100%	24	98,75 %
27	HNI	Hà Nội	100%	99,86 %	100%	100%	100%	99,73 %	99,84 %	0,003	100%	24	92,25 %
28	HNM	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,6 %
29	HPG	Hải Phòng	100%	98,37 %	98,53 %	99,91 %	99,91 %	95,62 %	99,01 %	0,054	100%	24	99,81 %
30	HTH	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98,81 %
31	HUE	Thừa Thiên Huế	100%	99,05 %	99,05 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97,04 %
32	HYN	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
33	KGG	Kiên Giang	99,92 %	99,57 %	98,5 %	99,92 %	99,92 %	99,62 %	99,62 %	0	100%	24	98,91 %
34	KHA	Khánh Hòa	100%	99,1 %	99,43 %	99,52 %	99,52 %	98,8 %	99,81 %	0	100%	24	99,86 %
35	KTM	Kon Tum	100%	100%	100%	100%	100%	99,58 %	99,65 %	0	100%	24	100%
36	LAN	Long An	99,98 %	95,58 %	100%	100%	100%	99,14 %	98,88 %	0	100%	24	96,16 %
37	LAI	Lào Cai	100%	100%	98,42 %	99,8 %	100%	100%	100%	0	100%	24	98,51 %
38	LCU	Lai Châu	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,75 %
39	LDG	Lâm Đồng	100%	99,98 %	100%	100%	100%	98,95 %	99,24 %	0,087	100%	24	98,45 %
40	LSN	Lạng Sơn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,019	100%	24	99,5 %
41	NAN	Nghệ An	100%	97,99 %	96,68 %	99,73 %	99,73 %	99,91 %	99,98 %	0	100%	24	97,92 %
42	NBH	Ninh Bình	99,92 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96,01 %
43	NDH	Nam Định	100%	94,89 %	99,28 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,53 %
44	NTN	Ninh Thuận	99,95 %	99,77 %	100%	100%	100%	100%	99,81 %	0,169	100%	24	100%
45	PTO	Phù Thọ	100%	94,72 %	97,97 %	99,7 %	99,7 %	99,77 %	100%	0	100%	24	98,61 %
46	PYN	Phú Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,85 %	0	100%	24	100%
47	QBH	Quảng Bình	100%	99,76 %	100%	99,88 %	99,88 %	99,38 %	99,93 %	0	100%	24	100%
48	QNH	Quảng Ninh	100%	98,7 %	100%	100%	100%	97,74 %	99,43 %	0	100%	24	99,3 %
49	QNI	Quảng Ngãi	99,98 %	100%	99,64 %	99,36 %	99,36 %	99,82 %	99,96 %	0	100%	24	100%
50	QNM	Quảng Nam	100%	99,55 %	99,96 %	99,98 %	99,98 %	99,42 %	100%	0	100%	24	100%
51	QTI	Quảng Trị	100%	99,96 %	100%	99,92 %	99,92 %	100%	100%	0	100%	24	99,25 %
52	SLA	Sơn La	99,69 %	99,71 %	100%	100%	100%	99,54 %	100%	0,022	100%	24	99,8 %
53	STG	Sóc Trăng	100%	100%	100%	99,91 %	99,91 %	100%	100%	0,008	100%	24	98,61 %
54	TBH	Thái Bình	100%	99,97 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,32 %
55	TGG	Tiền Giang	100%	99,93 %	99,6 %	99,86 %	99,86 %	100%	99,98 %	0	100%	24	100%
56	THA	Thanh Hóa	100%	99,59 %	100%	99,98 %	99,98 %	99,83 %	99,96 %	0	100%	24	99,96 %
57	TNH	Tây Ninh	100%	99,7 %	100%	99,96 %	99,96 %	98,52 %	99,75 %	0	100%	24	90,36 %
58	TNN	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	99,86 %	100%	0	100%	24	87,7 %
59	TQG	Tuyên Quang	99,99 %	99,71 %	100%	100%	100%	99,59 %	99,53 %	0	100%	24	99,27 %
60	TVH	Trà Vinh	99,85 %	100%	100%	100%	100%	100%	99,9 %	0,009	100%	24	97,55 %
61	VLG	Vĩnh Long	100%	100%	100%	99,05 %	99,05 %	100%	100%	0	100%	24	100%

Số TT	Chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ. Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 99,5\%$	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\leq 0,25$	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: 100%	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)	
	Đơn vị	Mã đơn vị		Trường hợp không lắp đặt đường dây thuê bao (Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 5 ngày). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	Trường hợp có thiết lập đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	Thị trấn, xã, làng (Tỷ lệ số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$				
					Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 12 ngày). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$	Thị trấn, xã, làng (Tỷ lệ số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 20 ngày). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: $\geq 90\%$						
62	VPC	Vĩnh Phúc	100%	100%	99,94 %	100%	100%	99,96 %	0	100%	24	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây: $\geq 80\%$
63	YBI	Yên Bái	99,92 %	95,88 %	100%	100%	99,93 %	100%	0	100%	24	