

Số: 273/VNPT-CLG-TL
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ phát thanh, truyền hình
(lần 2 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
<i>Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV</i>	☒

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 ☒

**TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG
VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

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

Kỷ báo cáo 2 năm 2019
(kèm theo công văn số 273/VNPT-CLG-TL ngày 22/01/2020)

Số TT	Chi tiêu Đơn vị, tỉnh, thành phố		Chi tiêu chất lượng tín hiệu Video (tên chi tiêu, tham số, mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)										
			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 IP video trung bình: ≤ 1	Ti 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 IP video trung bình: ≤ 1	Ti 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	14.82	3.91	0	0	0.00E+00	16.55	7.27	0	0	0.00E+00
2	BDG	Bình Dương	4.26	39.88	5.59	1.18	0	6.00E-07	42.29	5.06	0.94	0.06	1.70E-07
3	BDH	Bình Định	4.21	37.72	5.17	0.44	0	1.33E-06	43.67	2.33	0.22	0	4.10E-07
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	4.23	30.38	0.75	0	0	0.00E+00	52.88	1.31	0	0	0.00E+00
6	BLU	Bạc Liêu	4.14	36.25	8.63	0.5	0	1.64E-06	40.25	4.5	1	0.25	8.00E-08
7	BNH	Bắc Ninh	4.16	52.38	1.63	0	0	0.00E+00	53	1.25	0.25	0	1.30E-07
8	BPC	Bình Phước	4.13	20.92	7.5	0	0	0.00E+00	32	6.17	0.08	0	0.00E+00
9	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	4.17	33.83	2.42	0	0	0.00E+00	25.92	0.83	0	0	0.00E+00
10	BTE	Bến Tre	4.19	67	4.63	0.25	0	3.20E-07	68	0.5	0	0	0.00E+00
11	BTN	Bình Thuận	4.16	57.44	8.78	0	0	0.00E+00	35.78	8.33	0.11	0	5.00E-08
12	CBG	Cao Bằng	4.25	51.47	0.6	0	0	0.00E+00	110.87	0.2	0.07	0	4.00E-08
13	CMU	Cà Mau	4.25	65.97	7.74	0.13	0	2.50E-07	63.84	6.56	0.03	0	2.00E-08
14	CTO	Cần Thơ	4.16	36.56	4.67	0	0	0.00E+00	22	6.67	0	0	0.00E+00
15	DBN	Điện Biên	4.24	51.55	10.18	0.18	0	1.90E-07	29.45	7.64	0.45	0.09	2.40E-07
16	DLC	Đắk Lắk	4.2	17.65	3.41	0.41	0	7.50E-07	23.76	3	0.71	0.12	4.40E-07
17	DNG	Đà Nẵng	4.17	77.43	0.86	0.14	0	1.80E-07	42.29	0.57	0.14	0	1.70E-07
18	DNI	Đồng Nai	4.22	21.21	1	0.79	0	2.07E-06	30	1.64	0.64	0	5.20E-07
19	DNO	Đắk Nông	4.2	68.25	1.5	0	0	0.00E+00	78.75	2.25	0	0	0.00E+00
20	DTP	Đồng Tháp	4.18	39.4	8.7	0.1	0	0.00E+00	35.18	6.55	0.45	0	0.00E+00
21	GLI	Gia Lai	4.2	40.18	8.16	0.51	0.04	1.53E-06	46.3	6.07	0.39	0	8.00E-08
22	HAG	Hậu Giang	4.18	69.25	2.5	0.94	0	9.40E-07	51.29	0.5	0.43	0.07	1.50E-07
23	HBH	Hòa Bình	4.17	34.36	0	0	0	0.00E+00	21.18	0	0	0	0.00E+00
24	HCM	Hồ Chí Minh	4.19	56.79	7.96	0.96	0.17	3.63E-06	46.83	4.83	1.33	0.13	6.80E-07
25	HDG	Hải Dương	4.19	14.71	0	0.04	0	1.10E-07	14.92	0	0	0	1.60E-07
26	HGG	Hà Giang	4.17	126.64	25.09	0.27	0	1.20E-07	115.59	23.18	0.09	0.18	0.00E+00
27	HNI	Hà Nội	4.26	21.9	9.87	0.1	0	9.00E-08	27.63	19.47	0.13	0	1.60E-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	4.13	27.21	6.13	0.62	0.08	4.00E-07	14.95	3.51	1.26	0.31	2.30E-07
30	HTH	Hà Tĩnh	4.12	10.27	9.8	0.87	0.13	2.30E-06	17.27	4.87	2.47	0.13	5.50E-07
31	HUE	Thừa Thiên Huế	4.18	27.8	0	0	0	0.00E+00	29.8	0	0.3	0	2.20E-07
32	HYN	Hưng Yên	4.2	19.8	2.8	0.2	0	3.60E-07	34.2	0	0.1	0	1.00E-07
33	KGG	Kiên Giang	4.17	26.38	0	0	0	0.00E+00	27.81	0	0	0	0.00E+00
34	KHA	Khánh Hòa	4.18	76.18	0	0	0	0.00E+00	61.73	0.27	0	0	0.00E+00
35	KTM	Kon Tum	4.17	46.71	0	0	0	0.00E+00	53.33	0	0	0	0.00E+00
36	LAN	Long An	4.24	57.7	8.47	0	0	0.00E+00	35.72	5.83	0	0	0.00E+00
37	LCI	Lào Cai	4.29	8.13	9.75	0.63	0	6.30E-07	37.89	7.89	0.22	0	8.00E-08
38	LCU	Lai Châu	4.25	58.25	9.75	0.13	0	4.30E-07	14.88	8.25	0	0	0.00E+00

39	LDG	Lâm Đồng	4.19	40.08	0.25	0	0	0.00E+00	85.08	0.17	0.17	0	6.00E-08
40	LSN	Lạng Sơn	4.29	71.52	9.4	0.08	0	2.00E-07	47.12	5.88	0.04	0	6.00E-08
41	NAN	Nghệ An	4.33	78.95	7.84	0	0	0.00E+00	125.81	8.11	0	0	0.00E+00
42	NBH	Ninh Bình	4.15	12.71	6.36	0.79	0	1.57E-06	20.57	3.64	0.79	0.29	7.70E-07
43	NDH	Nam Định	4.27	42.47	5.87	0	0	0.00E+00	49.07	7.43	0	0	0.00E+00
44	NTN	Ninh Thuận	4.29	36.88	9	0.13	0	1.90E-07	59.88	5.38	0.25	0	1.80E-07
45	PTO	Phủ Thọ	4.17	40.15	4.27	0.5	0	1.34E-06	31.96	1.62	0.04	0	1.00E-08
46	PYN	Phú Yên	4.19	24.11	0.78	0	0	0.00E+00	28.78	0.89	0.11	0	1.10E-07
47	QBH	Quảng Bình	4.22	18.64	4.86	0.14	0	4.20E-07	22.36	4.14	0	0.05	0.00E+00
48	QNH	Quảng Ninh	4.24	49.73	0.53	0	0	0.00E+00	52.13	0.13	0	0	0.00E+00
49	QNI	Quảng Ngãi	4.17	44.87	1.83	0.07	0	3.00E-08	45.9	0.93	0.23	0	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	4.09	34.79	0.06	0	0	0.00E+00	19.69	0.03	0	0	0.00E+00
52	SLA	Sơn La	4.21	31.21	5.95	0	0	0.00E+00	19.88	4.71	0	0	0.00E+00
53	STG	Sóc Trăng	4.24	16.55	7.82	0	0	0.00E+00	58.91	6.18	0.09	0	8.00E-08
54	TBH	Thái Bình	4.19	63.31	0.69	0	0	0.00E+00	51.56	0.13	0	0	0.00E+00
55	TGG	Tiền Giang	4.21	38.45	5.58	0.55	0.03	1.66E-06	54.81	7.9	0.06	0	4.00E-08
56	THA	Thanh Hóa	4.17	28.9	6.42	0.06	0.06	1.50E-07	41.74	5.94	0	0	0.00E+00
57	TNH	Tây Ninh	4.25	73.47	9.93	0	0	0.00E+00	38.33	6.67	0	0	0.00E+00
58	TNN	Thái Nguyên	4.19	24.59	7.82	0.41	0	0.00E+00	45.75	6.13	0.31	0	0.00E+00
59	TQG	Tuyên Quang	4.15	61.75	0.95	0.45	0	4.90E-07	20.42	0.63	0.74	0	1.20E-07
60	TVH	Trà Vinh	4.19	37.63	7.31	0.19	0	3.00E-07	66.06	2.38	0.06	0	5.00E-08
61	VLG	Vĩnh Long	4.17	57.25	7.56	0.38	0.19	4.60E-07	68.94	4.56	1.19	0.13	1.80E-07
62	VPC	Vĩnh Phúc	4.23	92.8	0	0	0	0.00E+00	140.7	0	0	0	0.00E+00
63	YBI	Yên Bái	4.16	21.43	8.38	1	0	3.24E-06	18.95	5.05	1.14	0.05	6.20E-07

**TẬP ĐOÀN
BUU CHÍNH VIÊN THÔNG
VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

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

Kỳ báo cáo 2 năm 2019
(kèm theo công văn số 273/VNPT-CLG-TL ngày 22/01/2020)

Số TT	Đơn vị		Chỉ tiêu	Thời gian thiết lập dịch vụ. (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)			Thời gian khắc phục dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: ≤ 0.25	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại). Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: T: 100%	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng (mức quy định theo QCVN 84:2014/BTTTT)	
				Độ khả dụng của dịch vụ. Mức theo QCVN 84:2014/BTTTT: ≥ 99.5%	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: ≥ 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: ≥ 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: ≥ 90%			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 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: ≥ 80%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	AGG	An Giang	100%	99,84 %	99,95 %	100%	99,79 %	100%	0	100%	24	99,17 %
2	BDG	Bình Dương	99,99 %	99,1 %	99,41 %	100%	96,37 %	100%	0	100%	24	94,45 %
3	BDH	Bình Định	99,99 %	99,92 %	99,91 %	99,95 %	98,75 %	99,79 %	0	100%	24	100%
4	BGG	Bắc Giang	100%	100%	100%	100%	98,68 %	100%	0	100%	24	99,99 %
5	BKN	Bắc Cạn	99,97 %	99,96 %	100%	100%	99,81 %	100%	0	100%	24	99,7 %
6	BLU	Bạc Liêu	100%	99,27 %	99,2 %	100%	96,49 %	99,94 %	0	100%	24	97,23 %
7	BNH	Bắc Ninh	100%	98,94 %	99,76 %	100%	99,91 %	100%	0	100%	24	99,85 %
8	BPC	Bình Phước	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,6 %
9	VTU	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	97,42 %	96,47 %	99,89 %	99,26 %	99,04 %	0	100%	24	95,11 %
10	BTE	Bến Tre	99,99 %	99,95 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	91,05 %
11	BTN	Bình Thuận	100%	99,14 %	99,76 %	99,41 %	100%	99,89 %	0	100%	24	99,75 %
12	CBG	Cao Bằng	99,95 %	100%	100%	100%	99%	100%	0	100%	24	99,69 %
13	CMU	Cà Mau	99,99 %	99,99 %	100%	99,98 %	100%	100%	0	100%	24	93,37 %
14	CTO	Cần Thơ	100%	100%	100%	100%	97,75 %	100%	0	100%	24	91,63 %
15	DBN	Điện Biên	100%	99,92 %	100%	99,83 %	100%	100%	0	100%	24	100%
16	DLC	Đắk Lắk	100%	95,59 %	99,71 %	100%	99,67 %	99,91 %	0	100%	24	99,64 %
17	DNG	Đà Nẵng	100%	100%	100%	100%	99,86 %	100%	0	100%	24	99,97 %
18	DNI	Đồng Nai	99,99 %	99,18 %	96,93 %	98,33 %	99,19 %	100%	0	100%	24	98,5 %
19	DNO	Đắk Nông	100%	97,94 %	99,74 %	99,95 %	100%	100%	0	100%	24	100%

20	DTP	Đồng Tháp	100%	93,45 %	94,86 %	96,97 %	99,18 %	99,69 %	0	100%	24	99,38 %
21	GLI	Gia Lai	100%	100%	100%	100%	99,71 %	100%	0	100%	24	100%
22	HAG	Hậu Giang	100%	99,12 %	99,84 %	100%	98,9 %	99,85 %	0	100%	24	98,15 %
23	HBH	Hòa Bình	100%	100%	99,76 %	99,94 %	100%	100%	0	100%	24	99,6 %
24	HCM	Hồ Chí Minh	99,65 %	100%	100%	100%	99,79 %	100%	0	100%	24	98,77 %
25	HDG	Hải Dương	100%	99,89 %	100%	100%	99,01 %	100%	0	100%	24	99,03 %
26	HGG	Hà Giang	100%	99,95 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,39 %
27	HNI	Hà Nội	100%	100%	99,82 %	99,88 %	99,9 %	99,84 %	0,006	100%	24	100%
28	HNM	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	99,62 %	100%	0	100%	24	99,86 %
29	HPG	Hải Phòng	100%	98,11 %	97,39 %	99,81 %	94,28 %	99,1 %	0,027	100%	24	99,67 %
30	HTH	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	98,97 %	100%	0	100%	24	99,6 %
31	HUE	Thừa Thiên Huế	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97,47 %
32	HYN	Hưng Yên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
33	KGG	Kiên Giang	99,99 %	99,19 %	98,17 %	99,76 %	99,03 %	99,81 %	0	100%	24	98,75 %
34	KHA	Khánh Hòa	100%	99,96 %	100%	100%	99,64 %	99,59 %	0	100%	24	99,41 %
35	KTM	Kon Tum	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
36	LAN	Long An	99,99 %	93,53 %	100%	100%	95,74 %	99,72 %	0	100%	24	92,58 %
37	LCI	Lào Cai	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98,72 %
38	LCU	Lai Châu	100%	100%	100%	100%	100%	99,93 %	0	100%	24	100%
39	LDG	Lâm Đồng	100%	99,93 %	99,93 %	99,21 %	98,86 %	100%	0,088	100%	24	85,42 %
40	LSN	Lạng Sơn	100%	99,99 %	99,94 %	100%	100%	100%	0,004	100%	24	99,63 %
41	NAN	Nghệ An	100%	100%	100%	100%	99,85 %	100%	0	100%	24	99,89 %
42	NBH	Ninh Bình	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,3 %
43	NDH	Nam Định	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
44	NTN	Ninh Thuận	99,97 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
45	PTO	Phú Thọ	100%	99,87 %	97,74 %	99,99 %	99,57 %	99,62 %	0	100%	24	99,84 %
46	PYN	Phú Yên	100%	99,84 %	100%	100%	99,24 %	99,8 %	0	100%	24	100%
47	QBH	Quảng Bình	100%	98,67 %	97,62 %	99,28 %	99,05 %	99,71 %	0,008	100%	24	100%
48	QNH	Quảng Ninh	100%	99,98 %	100%	100%	99,74 %	100%	0	100%	24	99,74 %
49	QNI	Quảng Ngãi	99,99 %	100%	100%	98,95 %	100%	99,77 %	0,004	100%	24	100%
50	QNM	Quảng Nam	100%	99,42 %	99,95 %	99,97 %	99,94 %	99,91 %	0	100%	24	100%
51	QTI	Quảng Trị	100%	99,86 %	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,59 %
52	SLA	Sơn La	100%	99,88 %	100%	100%	100%	100%	0,032	100%	24	100%
53	STG	Sóc Trăng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,006	100%	24	96,96 %
54	TBH	Thái Bình	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0,004	100%	24	100%
55	TGG	Tiền Giang	100%	100%	100%	100%	100%	99,97 %	0	100%	24	100%
56	THA	Thanh Hóa	100%	99,84 %	99,84 %	99,99 %	99,74 %	99,92 %	0	100%	24	100%
57	TNH	Tây Ninh	100%	99,99 %	100%	99,98 %	98,01 %	99,95 %	0	100%	24	90,4 %
58	TNN	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,22 %
59	TQG	Tuyên Quang	99,98 %	99,91 %	100%	99,97 %	99,71 %	100%	0	100%	24	99,54 %
60	TVH	Trà Vinh	100%	99,11 %	100%	100%	100%	100%	0,008	100%	24	97,12 %
61	VLG	Vĩnh Long	100%	100%	99,45 %	99,88 %	100%	100%	0	100%	24	97,21 %
62	VPC	Vĩnh Phúc	100%	100%	100%	100%	100%	99,93 %	0	100%	24	99,94 %
63	YBI	Yên Bái	99,92 %	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99,93 %