

ĐẠI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /VTVcab

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông

Hà Nội, ngày.... tháng năm 2019

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 (Dịch vụ Truy nhập Internet Cấp quang)

Quý I/2019

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Tên doanh nghiệp:** **TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM.**
Địa chỉ: Số 3 Ngõ 84 đường Ngọc Khánh – Phường Giảng Võ – Quận Ba Đình – TP Hà Nội
Điện thoại: 024.37714929. Fax: 024.38317364.
- Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:** Trung tâm Hạ tầng Viễn thông
Địa chỉ: Số 3 Ngõ 84 đường Ngọc Khánh – Phường Giảng Võ – Quận Ba Đình – TP Hà Nội.
Điện thoại: 024.36893689 Số máy lẻ: 2980
E-mail: vienthong@vtvcab.vn
- Số tỉnh/ Thành phố trực thuộc mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 26
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 60,017

Nơi nhận

- Như trên
- Lưu Văn phòng

TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM
TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Năm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý: I năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông sốngàytháng.....năm 2019 của Tổng Công ty Truyền hình Cáp Việt Nam)

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ (QC > 99,5%)	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (QC < 0.25%)	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Có sẵn đường dây thuê bao (QC > 90%)	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ 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
						Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				
1	Thành phố Hà Nội	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	90%	
2	Thái Nguyên	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
3	Vĩnh Phúc	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
4	Phú Thọ	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
5	Lào Cai	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
6	Quảng Ninh	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
7	Hải Phòng	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
8	Thái Bình	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
9	Ninh Bình	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
10	Hòa Bình	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
11	Nam Định	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	



Mã văn bản: 10/BC-VTVcab

Số văn bản: 10

Ngày ban hành: 19/04/2019

12	Thanh Hóa	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
13	Nghệ An	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
14	Huế	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
15	Đà Nẵng	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
16	Bình Thuận	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
17	Ninh Thuận	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
18	Khánh Hòa	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
19	Long Khánh – Đồng Nai	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
20	Bà Rịa – Vũng Tàu	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
21	Tiền Giang	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
22	Đồng Tháp	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
23	An Giang	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
24	Cần Thơ	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
25	Bến Tre	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%
26	Sóc Trăng	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%	24h	90%

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỉ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Phương pháp mô phỏng	98%	Đáp ứng
Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								
<i>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</i>								
	VTVnet S15 (Vdmax = 15Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0.835	Đáp ứng
	VTVnet S20 (Vdmax = 20Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.844	Đáp ứng
	VTVnet S25 (Vdmax = 25Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.865	Đáp ứng
	VTVnet S30	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.855	Đáp ứng

Mã văn bản: 10/BC-VTVcab

Số văn bản: 10

Ngày ban hành: 19/04/2019

(Vdmax = 30Mbps)							
VTVnet S35 (Vdmax = 35Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.863	Đáp ứng
VTVnet S40 (Vdmax = 40Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.86	Đáp ứng
VTVnet BUSSINESS 40 (Vdmax = 40 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet BUSSINESS 50 (Vdmax = 50 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 60 (Vdmax = 60 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 60+ (Vdmax = 60 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 80 (Vdmax = 60 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 80+ (Vdmax = 80 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet VIP100 (Vdmax = 100 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet VIP100+ (Vdmax = 100 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
VTVnet VIP120 (Vdmax = 120 Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
<i>Tốc độ tải lên trung bình Pu</i>							
VTVnet S15 (Vumax = 15Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0.835	Đáp ứng
VTVnet S20 (Vumax = 20Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.844	Đáp ứng
VTVnet S25 (Vumax = 25Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.865	Đáp ứng
VTVnet S30 (Vumax = 30Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.855	Đáp ứng
VTVnet S35 (Vumax = 35Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.863	Đáp ứng

Mã văn bản: 10/BC-VTVcab

Số văn bản: 10

Ngày ban hành: 19/04/2019

3	VTVnet S40 (Vumax = 40Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0.86	Đáp ứng
	VTVnet BUSSINESS 40 (Vumax =40 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet BUSSINESS 50 (Vumax =50 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet OFFICE 60 (Vumax = 60 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet OFFICE 60+ (Vumax = 60 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet OFFICE 80 (Vumax =60 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet OFFICE 80+ (Vumax =80 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet VIP100 (Vumax =100 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet VIP100+ (Vumax =100 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
	VTVnet VIP120 (Vumax =120 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.89	Đáp ứng
Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng								
<i>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</i>								
3	VTVnet S15 (Vdmax = 15Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0.78	Đáp ứng
	VTVnet S20 (Vdmax = 20Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.785	Đáp ứng
	VTVnet S25 (Vdmax = 25Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.786	Đáp ứng
	VTVnet S30 (Vdmax = 30Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	VTVnet S35 (Vdmax = 35Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	VTVnet S40 Vdmax = 40Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng

Mã văn bản: 10/BC-VTVcab

Số văn bản: 10

Ngày ban hành: 19/04/2019

VTVnet BUSSINESS 40 (Vdmax =40 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet BUSSINESS 50 (Vdmax =50 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 60 (Vdmax = 60 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 60+ (Vdmax = 60 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 80 (Vdmax =60 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet OFFICE 80+ (Vdmax =80 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet VIP100 (Vdmax =100 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet VIP100+ (Vdmax =100 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet VIP120 (Vdmax =120 Mbps)	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
<i>Tốc độ tải lên trung bình Pu</i>							
VTVnet S15 (Vumax = 15Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0.78	Đáp ứng
VTVnet S20 (Vumax = 20Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.785	Đáp ứng
VTVnet S25 (Vumax = 25Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.786	Đáp ứng
VTVnet S30 (Vumax = 30Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
VTVnet S35 (Vumax = 35Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
VTVnet S40 (Vumax = 40Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
VTVnet BUSSINESS 40 (Vumax =40 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng
VTVnet BUSSINESS 50	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.789	Đáp ứng

Mã văn bản: 10/BC-VTVcab

Số văn bản: 10

Ngày ban hành: 19/04/2019

	Vumax =50 Mbps)						
	VTVnet OFFICE 60 (Vumax = 60 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		
	VTVnet OFFICE 60+ (Vumax = 60 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		
	VTVnet OFFICE 80 (Vumax =60 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	0.789	Đáp ứng
	VTVnet OFFICE 80+ (Vumax =80 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	0.789	Đáp ứng
	VTVnet VIP100 (Vumax =100 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	0.789	Đáp ứng
	VTVnet VIP100+ (Vumax =100 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	0.789	Đáp ứng
	VTVnet VIP120 (Vumax =120 Mbps)	≥ 0.75 Vumax	≥ 0.75 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	0.789	Đáp ứng
4	Tỉ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$			Giám sát dung lượng	0.00% Đáp ứng

TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình (QC < 70%)	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTVcab – Viettel	30 %	8%

TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Năm