

**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 thông qua mạng cáp truyền hình dựa trên công nghệ Modem cáp (Dịch vụ Truy nhập Internet cáp truyền hình) **Quý I/2019**

Kính gửi: Cục Viễn thông

**1. 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: 04. 37714929. Fax: 04. 38317364.

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Trung tâm Hạ tầng Viễn thông – VTVcab.**

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

**3. Số tỉnh/ Thành phố trực thuộc mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 5**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 90,449**

**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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP TRUYỀN HÌNH)

Quý: I năm 2019

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

Stt	Tên chi 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	Hỏi 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	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	Thành phố Hồ Chí Minh	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
3	Biên Hòa – Đồng Nai	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
4	Bình Dương	99.99%	97%	94%	99.9%	99.9%	99.9%		24h	90%	
5	Thành phố Vũng Tàu	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	Ti lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%	≥ 95%	100 mẫu	100 mẫu	Phương pháp mô phỏng	98%	Đáp ứng
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng</b>								
<i>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</i>								
2	Home 8 (Vdmax = 8Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0.835	Đáp ứng
	Home 10 (Vdmax = 10Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.835	Đáp ứng
	Home 15 (Vdmax = 15Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.844	Đáp ứng
	Home 20 (Vdmax = 20Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.85	Đáp ứng
	Home 22 (Vdmax = 22Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.865	Đáp ứng
	Home 25 (Vdmax = 32Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.87	Đáp ứng
	Home 32 (Vdmax = 25Mbps)	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.855	Đáp ứng
<i>Tốc độ tải lên trung bình Pu</i>								
2	Home 8 (Vumax = 1.024Kbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0.835	Đáp ứng
	Home 10 (Vumax = 1.536Kbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.844	Đáp ứng
	Home 15 (Vumax = 1.536Kbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.865	Đáp ứng
	Home 20 (Vumax = 2.048Kbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.855	Đáp ứng
	Home 22 (Vumax = 2.5 Mbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.863	Đáp ứng
	Home 25 (Vumax = 3.072Kbps)	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.86	Đáp ứng

Mã văn bản: 11/BC-VTVcab  
Số văn bản: 11  
Ngày ban hành: 19/04/2019



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
	Home 32 (Vumax = 3)	$\geq 0.8$ Vumax	$\geq 0.8$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.85	Đáp ứng
<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng</b>								
<i>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</i>								
3	Home 8 (Vdmax = 8Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Down	0.78	Đáp ứng
	Home 10 (Vdmax = 10Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.785	Đáp ứng
	Home 15 (Vdmax = 15Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.786	Đáp ứng
	Home 20 (Vdmax = 20Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	Home 22 (Vdmax = 22Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	Home 25 (Vdmax = 32Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	Home 32 (Vdmax = 25Mbps)	$\geq 0.75$ Vdmax	$\geq 0.75$ Vdmax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.79	Đáp ứng
	<i>Tốc độ tải lên trung bình Pu</i>							
3	Home 8 (Vumax = 1.024Kbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo tốc độ Up	0.78	Đáp ứng
	Home 10 (Vumax = 1.536Kbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.785	Đáp ứng
	Home 15 (Vumax = 1.536Kbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.786	Đáp ứng
	Home 20 (Vumax = 2.048Kbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	Home 22 (Vumax = 2.5 Mbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng
	Home 25 (Vumax = 3.072Kbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.788	Đáp ứng

Mã văn bản: 11/BC-VTVcab

Số văn bản: 11

Ngày ban hành: 19/04/2019

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT T	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
	Home 32 (Vumax = 3Mbps)	$\geq 0.75$ Vumax	$\geq 0.75$ Vumax	1000 mẫu	1000 mẫu		0.79	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	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTVcab - CMC	55%	10%
2	VTVcab - SPT	45%	8%

**TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Bùi Huy Năm**