

Số: 042012.04/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2013

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐO KIỂM, ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Truy nhập Internet ADSL**

**Quý IV năm 2012**

**1. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:** Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT Telecom)

- Địa chỉ: Tầng 1, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

**2. Tên đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:** Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

- Địa chỉ: Tầng 1, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

**3. Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá**

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông:
  - Đã gửi, ngày gửi: 16/04/2012
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” trên website:
  - Đã công bố. Ngày công bố: 16/04/2012, trên website: <http://www.fpt.vn>
  - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ BCVT” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ BCVT” tại các điểm giao dịch:
  - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **45**
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **62**
  - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 31/3/2013
  - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
    - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
    - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
    - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
  - Chưa thực hiện việc niêm yết.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
  - Không.
  - Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Thay đổi từ Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL **TCN 68-227:2006** sang Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL **QCVN 34:2011/BTTTT**

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 16/04/2012

Chưa thực hiện.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 16/04/2013

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20....,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:

Không có sự cố như trên.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng

...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

### 3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: **47**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: **02** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: *Bắc Ninh, Tiền Giang*.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **02** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: *Bắc Ninh, Tiền Giang*.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: **0**.

**4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông: 02 bản.**

**Đơn vị kiểm tra**  
(ký, ghi rõ họ tên)

**Doanh nghiệp được cấp phép**  
(Đại diện doanh nghiệp ký tên, đóng dấu)

**Nguyễn Chí Nhân**  
Phòng Quy trình- Ban chất lượng



| STT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN<br>34:2011/BTTTT                                  | Mức chất<br>lượng công<br>bố                           | Mức chất lượng<br>thực tế đạt<br>được        | Phương<br>pháp xác<br>định   | Tự đánh<br>giá             | Ghi chú |
|-----|--|--|--|--|------------------------------|----------------------------|---------|
|     | mạng<br>+ Tốc độ tải xuống trung bình<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gói cước MegaMe</li> <li>• Gói cước MegaYou</li> <li>• Gói cước MegaNet</li> <li>• Gói cước MegaSave</li> </ul><br>+ Tốc độ tải lên trung bình | $\geq 0,6 P_{dmax}$<br><br><br><br>$\geq 0,6 P_{umax}$ | $\geq 0,6 P_{dmax}$<br><br><br><br>$\geq 0,6 P_{umax}$ | <br><br><br><br>0,80<br>0,80<br>0,80<br>0,77 |                              |                            |         |
| 2   | Lưu lượng sử dụng trung bình<br>- Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội<br>+ Hướng đi<br>+ Hướng về  | $\leq 70 \%$<br><br>$\leq 70 \%$                       | $\leq 70 \%$<br><br>$\leq 70 \%$                       | <br><br>4,42 %<br>53,14 %                    | <br><br>Giám sát<br>Giám sát | <br><br>Phù hợp<br>Phù hợp |         |
| 3   | Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gói cước MegaMe</li> <li>• Gói cước MegaYou</li> <li>• Gói cước MegaNet</li> <li>• Gói cước MegaSave</li> </ul>                           | $\leq 0,1\%$   | $\leq 0,1\%$   | <br><br>0,027%<br>0,032%<br>0,042%<br>0,057% | <br><br>Mô phỏng             | <br><br>Phù hợp            |         |
| 4   | Độ khả dụng của dịch vụ  | $\geq 99,5 \%$   | $\geq 99,5 \%$   | 99,76 %                                      | Thống kê                     | Phù hợp                    |         |

| STT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ   | QCVN<br>34:2011/BTTTT   | Mức chất<br>lượng công<br>bố  | Mức chất lượng<br>thực tế đạt<br>được   | Phương<br>pháp xác<br>định  | Tự đánh<br>giá  | Ghi chú |
|-----|---|---|---|---|---|---|---------|
| 5   | Thời gian thiết lập dịch vụ   |   |   |   |   |   |         |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> </ul> | <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> | <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> | <p style="text-align: center;">98,85 %</p> <p style="text-align: center;">100 %</p> | <p style="text-align: center;">Thống kê</p> <p style="text-align: center;">Thống kê</p> | <p style="text-align: center;">Phù hợp</p> <p style="text-align: center;">Phù hợp</p> |         |
| 6   | Thời gian khắc phục mất kết nối   |   |   |   |   |   |         |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)</li> </ul>   | <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> | <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> <p style="text-align: center;">≥ 90 %</p> | <p style="text-align: center;">94,67 %</p> <p style="text-align: center;">100 %</p> | <p style="text-align: center;">Thống kê</p> <p style="text-align: center;">Thống kê</p> | <p style="text-align: center;">Phù hợp</p> <p style="text-align: center;">Phù hợp</p> |         |
| 7   | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ / 100 khách hàng/ 3 tháng)  |   |   |   |   |   |         |
|     |   | ≤ 0,25  | ≤ 0,25  | 0,00  | Thống kê  | Phù hợp   |         |

| STT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ   | QCVN<br>34:2011/BTTTT              | Mức chất<br>lượng công<br>bố       | Mức chất lượng<br>thực tế đạt<br>được | Phương<br>pháp xác<br>định  | Tự đánh<br>giá | Ghi chú |
|-----|---|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---|----------------|---------|
| 8   | Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)   | 100 %                              | 100 %                              | 100%                                  | Thống kê  | Phù hợp        |         |
| 9   | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng<br>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại<br>- 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 | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>≥ 80 % | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>≥ 80 % | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>89,96 %   | Giám sát<br>bằng thiết bị<br>hoặc bằng<br>tính năng<br>sẵn có của<br>mạng | Phù hợp        |         |

*Ghi chú: - Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi  $\geq$  hoặc  $\leq$   
- Đối với chỉ tiêu “Tốc độ tải dữ liệu trung bình” doanh nghiệp phải đo kiểm, đánh giá tốc độ tải dữ liệu trung bình của tất cả các loại hình tốc độ theo hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng.  
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

**DOANH NGHIỆP ĐƯỢC CẤP PHÉP**  
(Đại diện doanh nghiệp ký tên, đóng dấu)



| STT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN<br>34:2011/BTTTT                                  | Mức chất<br>lượng công<br>bố                           | Mức chất lượng<br>thực tế đạt<br>được        | Phương<br>pháp xác<br>định | Tự đánh<br>giá         | Ghi chú |
|-----|--|--|--|--|----------------------------|------------------------|---------|
|     | mạng<br>+ Tốc độ tải xuống trung bình<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gói cước MegaMe</li> <li>• Gói cước MegaYou</li> <li>• Gói cước MegaNet</li> <li>• Gói cước MegaSave</li> </ul><br>+ Tốc độ tải lên trung bình | $\geq 0,6 P_{dmax}$<br><br><br><br>$\geq 0,6 P_{umax}$ | $\geq 0,6 P_{dmax}$<br><br><br><br>$\geq 0,6 P_{umax}$ | <br><br><br><br>0,79<br>0,80<br>0,80<br>0,78 |                            |                        |         |
| 2   | Lưu lượng sử dụng trung bình<br>* Hướng kết nối Tiền Giang –<br>TP.HCM<br>- Hướng đi<br>- Hướng về   | $\leq 70 \%$<br><br>$\leq 70 \%$                       | $\leq 70 \%$<br><br>$\leq 70 \%$                       | 31,48 %<br><br>3,16 %                        | Giám sát<br><br>Giám sát   | Phù hợp<br><br>Phù hợp |         |
| 3   | Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước<br>sai<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Gói cước MegaMe</li> <li>• Gói cước MegaYou</li> <li>• Gói cước MegaNet</li> <li>• Gói cước MegaSave</li> </ul>                        | $\leq 0,1\%$   | $\leq 0,1\%$   | <br><br>0,017%<br>0,057%<br>0,039%<br>0,063% | Mô phỏng                   | Phù hợp                |         |
| 4   | Độ khả dụng của dịch vụ  | $\geq 99,5 \%$   | $\geq 99,5 \%$   | 99,99 %                                      | Thống kê                   | Phù hợp                |         |



| <b>STT</b> | <b>Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ</b>   | <b>QCVN<br/>34:2011/BTTTT</b> | <b>Mức chất<br/>lượng công<br/>bố</b> | <b>Mức chất lượng<br/>thực tế đạt<br/>được</b> | <b>Phương<br/>pháp xác<br/>định</b> | <b>Tự đánh<br/>giá</b>        | <b>Ghi chú</b> |
|------------|--|-------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 5          | <p>Thời gian thiết lập dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> </ul> | <p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p>   | <p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p>           | <p>98,48 %</p> <p>100 %</p>                    | <p>Thống kê</p> <p>Thống kê</p>     | <p>Phù hợp</p> <p>Phù hợp</p> |                |
| 6          | <p>Thời gian khắc phục mất kết nối</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)</li> </ul>   | <p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p>   | <p>≥ 90 %</p> <p>≥ 90 %</p>           | <p>99,57 %</p> <p>100 %</p>                    | <p>Thống kê</p> <p>Thống kê</p>     | <p>Phù hợp</p> <p>Phù hợp</p> |                |
| 7          | <p>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ / 100 khách hàng/ 3 tháng)</p>  | <p>≤ 0,25</p>                 | <p>≤ 0,25</p>                         | <p>0,00</p>                                    | <p>Thống kê</p>                     | <p>Phù hợp</p>                |                |

| STT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ   | QCVN<br>34:2011/BTTTT              | Mức chất<br>lượng công<br>bố       | Mức chất lượng<br>thực tế đạt<br>được | Phương<br>pháp xác<br>định  | Tự đánh<br>giá | Ghi chú |
|-----|---|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---|----------------|---------|
| 8   | Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)   | 100 %                              | 100 %                              | 100%                                  | Thống kê  | Phù hợp        |         |
| 9   | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng<br>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại<br>- 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 | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>≥ 80 % | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>≥ 80 % | 24 giờ<br>trong ngày<br><br>89,96 %   | Giám sát<br>bằng thiết bị<br>hoặc bằng<br>tính năng<br>sẵn có của<br>mạng | Phù hợp        |         |

Ghi chú: - Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi  $\geq$  hoặc  $\leq$   
- Đối với chỉ tiêu “Tốc độ tải dữ liệu trung bình” doanh nghiệp phải đo kiểm, đánh giá tốc độ tải dữ liệu trung bình của tất cả các loại hình tốc độ theo hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng.  
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là “không phù hợp”.

**DOANH NGHIỆP ĐƯỢC CẤP PHÉP**  
(Đại diện doanh nghiệp ký tên, đóng dấu)