

Số: 012018.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2018

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 cáp quang)  
Quý I năm 2018**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024.7300 2222

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024.7300 2222

**3. Kết quả tự kiểm tra**

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

**3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:**

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
  - Đã gửi, ngày gửi: 12/05/2016
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
  - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
  - + Tổng số địa bàn tính, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **59**
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **65**
  - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành<sup>1</sup>: 20/03/2018
  - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
    - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 1/2018: 20/03/2018

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

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: Áp dụng “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất” QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho “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 20/05/2016

Chưa thực hiện.

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

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/04/2018

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:

Không có sự cố.

Có sự cố.

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

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

**59**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Giang; Đồng Nai; Khánh Hòa.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Giang; Đồng Nai; Khánh Hòa.

- 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 định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản.

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**  
*Bùi Hồng Yên*



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: I năm 2018**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Giang**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 012018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,8828 0,8827 0,8829 0,8817 0,8850	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,8820	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,8853	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,8835	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,8847	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,8849	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,8836	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,8833	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9055	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9049	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9056	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9059	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9066	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9056	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9052	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9047	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9069	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9070	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9048	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9048	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8940	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8876	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,8907	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8916	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8948	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8928	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8904	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8903	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8943	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8914	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8957	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600	Mô phỏng	18,1254 15,9060 13,5068 10,2576 6,7450 4,2437 23,7981 26,2884 30,3369 35,4375 26,2636 35,3350	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$	$\leq 0,1 \%$	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày  85,33%	Phù hợp  Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

6



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
Bùi Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: I năm 2018**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 012018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,8823 0,8832 0,8832 0,8854 0,8834	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Gói cước FTTH-F7				1200		0,8840	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,8814	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,8811	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,8860	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,8838	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,8846	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,8829	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9053	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9058	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9046	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9050	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9045	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9061	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9053	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9052	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9055	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9054	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9054	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9047	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8941	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8937	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,8896	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8930	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8949	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8886	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8898	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8904	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8901	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8883	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600	Mô phỏng	18,1340 15,9117 13,4841 10,2963 6,7082 4,2430 23,7393 26,1836 30,2887 35,3842 26,1736 35,3914	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$	$\leq 0,1 \%$	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày  85,67%	Phù hợp  Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
Bùi Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: I năm 2018**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 012018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,8837 0,8861 0,8850 0,8826 0,8830	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Gói cước FTTH-F7				1200		0,8822	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,8809	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,8845	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,8830	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,8809	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,8837	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,8849	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9051	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9065	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9071	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9052	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9057	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9062	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vmax	$\geq 0,8$ Vmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9052	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9072	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9049	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9061	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9040	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9062	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600		0,8906	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8898	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,8893	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8888	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8904	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8934	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8901	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8930	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8967	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8918	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8886	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600	Mô phỏng	18,0591 15,8760 13,5059 10,2474 6,7318 4,2542 23,7886 26,1501 30,2789 35,3117 26,1193 35,3149	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1 \%$	$\leq 0,1 \%$	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày  $\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày  86,00%	Phù hợp  Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
*Bùi Hồng Yên*