

Số: **2072**/CVT-CL

**BẢN TIẾP NHẬN  
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL ngày 23/05/2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT; địa chỉ: tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

Công bố chất lượng 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).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp. / *mm*

Hà Nội, ngày **03** tháng 06 năm 2019

**Nơi nhận:**

- Công ty Cổ phần Viễn thông FPT;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CL.

**KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



**Hoàng Minh Cường**

Số: 5.15./FTEL

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 23 tháng 5 năm 2019

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

**1. Tên doanh nghiệp:** Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

E-mail: [webmaster@fpt.vn](mailto:webmaster@fpt.vn)

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Việt Anh – Tổng Giám đốc công ty (theo Quyết định ủy quyền số 227/QĐ-FTEL ngày 09/02/2018)

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:** Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, số 01 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222 (máy lẻ: 4002)

Fax: 024.3795 0047

E-mail: [Yenbui@fpt.com.vn](mailto:Yenbui@fpt.com.vn)

**3. Công bố chất lượng:**

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)

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

**4. Tài liệu kèm theo:**

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số 147/GP-CVT;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL, ngày 23 tháng 5 năm 2019;

c) Phụ lục bảng giá trị Vdmax, Vumax của các gói dịch vụ kèm theo Bảng công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL, ngày ... tháng ... năm 2019.

**5. Doanh nghiệp cam kết:**

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Ban TGD (để báo cáo);

- Lưu: VT, FTQ.

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

(kí, họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Hoàng Việt Anh*



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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 08/FTEL

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

Email: [webmaster@fpt.vn](mailto:webmaster@fpt.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng 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)**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: **QCVN 34:2014/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng: “Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ ) <ul style="list-style-type: none"><li>• Nội mạng (sử dụng website/server của DNCCDV)</li><li>• Ngoại mạng (sử dụng các website/server không phải của DNCCDV)</li></ul>	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$ $P_d \geq 0,75V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75V_{umax}$	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$ $P_d \geq 0,75V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (chỉ áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$

1778  
ÔNG  
PH  
N TH  
FP  
GIẤY

II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E <math>\leq</math> 5 ngày)</li> </ul>	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao</li> <li>+ Nội thành, thị xã: E <math>\leq</math> 12 ngày</li> <li>+ Thị trấn, làng, xã: E <math>\leq</math> 20 ngày</li> </ul>	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: R $\leq$ 36 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã: R $\leq$ 72 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <li>Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại</li> <li>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.</li> </ul>	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị  $V_{dmax}$  và  $V_{umax}$  của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được công bố theo Phụ lục đính kèm bản công bố này.

Hà Nội, ngày 23 tháng 5 năm 2019

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TỔNG GIÁM ĐỐC

Hoàng Việt Anh

33  
TY  
AN  
ON  
T  
IP. H



## PHỤ LỤC

**Bảng giá trị Vdmax, Vumax của các gói dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) do doanh nghiệp cung cấp**

(Đi kèm Bảng công bố chất lượng số 08/FTEL ngày 23 tháng 5 năm 2019)

Gói dịch vụ	Tốc độ tải xuống tối đa (Vdmax)		Tốc độ tải lên tối đa (Vumax)	
	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
Super65	65 Mbps	6.300 Kbps	65 Mbps	6.300 Kbps
Super50	50 Mbps	6.300 Kbps	50 Mbps	6.300 Kbps
Super35	35 Mbps	3.360 Kbps	35 Mbps	3.360 Kbps
Super22	22 Mbps	3.360 Kbps	22 Mbps	3.360 Kbps
FiberBusiness	60 Mbps	9.600 Kbps	60 Mbps	9.600 Kbps
FiberPlus	80 Mbps	10.816 Kbps	80 Mbps	10.816 Kbps
FiberPublic+	80 Mbps	10.816 Kbps	80 Mbps	10.816 Kbps
FiberSilver	100 Mbps	12.600 Kbps	100 Mbps	12.600 Kbps
FiberDiamond	150 Mbps	18.904 Kbps	150 Mbps	18.904 Kbps
SOC	01 Gbps	10 Mbps	01 Gbps	10 Mbps

**Ghi chú:** Các gói dịch vụ *FiberBusiness, FiberPlus, FiberPublic+, FiberSilver, FiberDiamond* và *SOC* được quy hoạch từ các gói dịch vụ tương ứng là *FTTH – Fiber Business, FTTH – FiberPlus, FTTH – Fiber Public+, FTTH – FiberSilver, FTTH – FiberDiamond* và *FTTH – SOC*.

