

Số: 032018.08-2/QLCL/BC-FTEL

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2018

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 cáp quang)**

Quý: 03 năm 2018

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh
dịch vụ viễn thông: 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, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 7300 8889

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu
Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

**3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ
viễn thông: 59 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Cao Bằng, Điện Biên, Hà
Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương, Hải Phòng, Hòa Bình, Hưng Yên, Lạng Sơn,
Lào Cai, Nam Định, Nghệ An, Ninh Bình, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Thái
Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Tuyên Quang, Vĩnh Phúc, Yên Bái, Bình Định, Đà
Nẵng, Đắk Lắk, Gia Lai, Huế, Kon Tum, Khánh Hòa, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng
Nam, Quảng Ngãi, Quảng Trị, An Giang, Bạc Liêu, Bến Tre, Bình Dương, Bình
Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh,
Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm Đồng, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh,
Tiền Giang, Trà Vinh, Vĩnh Long, Vũng Tàu).**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 1,788,363 (Bằng chữ: một
triệu bảy trăm tám mươi tám ngàn ba trăm sáu mươi ba) khách hàng.**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, FTQ.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý: 03 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032018.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Thị trấn, làng, xã			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
1.	An Giang	99.98%	95.8%	99.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
2.	Bạc Liêu	99.95%	97.0%	98.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
3.	Bắc Giang	99.87%	97.5%	99.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
4.	Bắc Ninh	99.65%	92.1%	97.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
5.	Bến Tre	99.95%	96.9%	99.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
6.	Bình Định	99.79%	92.1%	99.2%	100%	99.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
7.	Bình Dương	99.89%	93.6%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
8.	Bình Phước	99.98%	94.6%	99.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
9.	Bình Thuận	99.99%	96.8%	99.7%	100%	100.0%	99.9%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
10.	Cao Bằng	99.99%	96.2%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
11.	Cà Mau	99.71%	93.7%	99.8%	100%	99.2%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
12.	Cần Thơ	99.98%	97.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
13.	Đà Nẵng	99.93%	95.6%	98.6%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
14.	Đắk Lắk	99.92%	92.2%	100.0%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%

15.	Điện Biên	99.99%	92.1%	98.1%	100%	99.4%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
16.	Đồng Nai	99.96%	92.0%	98.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
17.	Đồng Tháp	99.98%	97.1%	99.2%	100%	99.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
18.	Gia Lai	99.97%	96.5%	94.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
19.	Hà Nam	99.90%	98.2%	99.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
20.	TP. Hà Nội	99.65%	92.0%	97.2%	100%	99.8%	99.99%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
21.	Hà Tĩnh	99.76%	94.5%	98.4%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
22.	Hải Dương	99.75%	92.2%	97.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
23.	Hải Phòng	99.64%	92.0%	92.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
24.	Hậu Giang	99.99%	92.1%	98.7%	100%	99.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
25.	Hòa Bình	99.95%	97.4%	96.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
26.	TP. Hồ Chí Minh	99.89%	92.0%	95.6%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
27.	Huế	99.95%	94.9%	96.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
28.	Hưng Yên	99.90%	95.1%	97.7%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
29.	Kiên Giang	99.94%	93.7%	96.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
30.	Kon Tum	99.98%	92.1%	97.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
31.	Lạng Sơn	99.73%	96.7%	98.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
32.	Lào Cai	99.94%	97.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
33.	Lâm Đồng	99.96%	94.0%	99.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
34.	Long An	99.93%	92.1%	94.1%	100%	100.0%	99.9%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
35.	Nam Định	99.68%	94.5%	94.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
36.	Nghệ An	99.87%	92.1%	92.3%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
37.	Khánh Hòa	99.93%	96.2%	99.2%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
38.	Ninh Bình	99.76%	95.7%	99.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
39.	Ninh Thuận	99.98%	98.7%	99.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
40.	Phú Thọ	99.94%	92.1%	94.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
41.	Phú Yên	99.95%	96.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
42.	Quảng Bình	99.99%	92.0%	95.7%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
43.	Quảng Nam	99.70%	92.1%	92.4%	100%	99.6%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
44.	Quảng Ngãi	99.93%	97.6%	98.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
45.	Quảng Ninh	99.73%	92.1%	97.9%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%

46.	Quảng Trị	99.98%	96.8%	99.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
47.	Sóc Trăng	99.99%	92.3%	98.8%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
48.	Sơn La	99.73%	92.2%	95.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
49.	Tây Ninh	99.94%	96.5%	97.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
50.	Thái Bình	99.89%	92.6%	98.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
51.	Thái Nguyên	99.94%	92.0%	99.6%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
52.	Thanh Hóa	99.91%	98.8%	99.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
53.	Tiền Giang	99.95%	92.2%	93.0%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
54.	Trà Vinh	99.96%	98.2%	99.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
55.	Tuyên Quang	99.92%	97.6%	99.0%	100%	99.6%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
56.	Vĩnh Long	99.93%	92.6%	96.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
57.	Vĩnh Phúc	99.70%	92.1%	98.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
58.	Vũng Tàu	99.85%	96.5%	96.9%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
59.	Yên Bái	99.86%	95.5%	98.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%
	Trên toàn mạng	99.82%	93.2%	97.1%	100%	99.9%	99.99%	0	100%	24 giờ trong ngày	88.43%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hồi âm khiếu nại của khách hàng”: nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%. Trong báo cáo, sử dụng dấu (.) (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

TT	Hướng kết nối / Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	An Giang Hướng kết nối An Giang - TP.HCM	5.52%	18.18%
2	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu - Sóc Trăng Hướng kết nối Bạc Liêu - Hậu Giang	1.05% 0.06%	5.87% 11.66%
3	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	0.77%	19.97%
4	Bắc Ninh		

	Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	1.07%	21.61%
5	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre - TP.HCM	0.86%	16.85%
6	Bình Định Hướng kết nối Bình Định - Đà Nẵng Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	0.19% 1.71%	14.08% 29.45%
7	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương - TP.HCM	9.31%	25.88%
8	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước - Khánh Hòa Hướng kết nối Bình Phước - TP.HCM	0.78% 0.84%	25.70% 14.60%
9	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	8.83%	13.09%
10	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng - Lạng Sơn	6.38%	6.63%
11	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau - Bạc Liêu Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	0.59% 1.03%	3.39% 19.20%
12	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ - TP.HCM	5.37%	20.24%
13	Đà Nẵng <i>Peering:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – VIETTEL <i>Kết nối quốc tế:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng – Singapore (APG) Hướng kết nối Đà Nẵng – Japan (APG)	12.80% 2.12% 2.43% 7.91%	24.60% 9.40% 34.72% 44.70%

	<i>Kênh trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Đà Nẵng - Hà Nội	15.72%	16.24%
	Hướng kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	32.67%	42.53%
14	Đắk Lắk		
	Hướng kết nối Đắk Lắk - Đà Nẵng	0.11%	9.69%
	Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	1.50%	27.23%
15	Điện Biên		
	Hướng kết nối Điện Biên - Hà Nội	0.0003%	0.10%
16	Đồng Nai		
	Hướng kết nối Đồng Nai - TP.HCM	10.98%	25.51%
17	Đồng Tháp		
	Hướng kết nối Đồng Tháp - Cần Thơ	0.56%	12.80%
	Hướng kết nối Đồng Tháp - An Giang	0.55%	15.35%
18	Gia Lai		
	Hướng kết nối Gia Lai - Đà Nẵng	0.12%	20.60%
	Hướng kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	1.30%	14.38%
19	Hà Nam		
	Hướng kết nối Hà Nam - Thái Bình	0.0001%	0.0001%
	Hướng kết nối Hà Nam - Hà Nội	0.87%	21.50%
20	TP Hà Nội		
	<i>Kết nối quốc tế:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – Hong Kong	8.17%	48.68%
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	15.32%	9.42%
	Hướng kết nối Hà Nội – VIETTEL	14.21%	5.27%
	Hướng kết nối Hà Nội – VTC	1.12%	3.97%
	Hướng kết nối Hà Nội – CMC	45.67%	34.33%
	Hướng kết nối Hà Nội – FO	0.77%	17.15%

	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	3.63%	1.43%
	Hướng kết nối Hà Nội - VNIX	23.47%	46.77%
21	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	8.46%	8.76%
22	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương - Hà Nội	0.83%	20.44%
23	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	28.14%	29.26%
24	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0.34% 0.15%	16.56% 1.58%
25	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	29.20%	31.45%
26	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế:</i> Hướng kết nối TP.HCM - Hong Kong Hướng kết nối TP.HCM - Singapore (IA) Hướng kết nối TP.HCM - AEE <i>Kết nối trong nước:</i> Hướng kết nối TP.HCM - VTN Hướng kết nối TP.HCM - VIETTEL Hướng kết nối TP.HCM - VTC Hướng kết nối TP.HCM - VNG Hướng kết nối TP.HCM - CMC Hướng kết nối TP.HCM - FO Hướng kết nối TP.HCM - SPT Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone Hướng kết nối TP.HCM - VNIX	 12.11% 10.07% 0.39% 17.09% 18.58% 0.70% 4.40% 49.00% 1.68% 27.25% 7.75% 3.99%	 43.96% 41.17% 48.70% 6.69% 9.51% 4.76% 45.10% 21.56% 16.65% 4.90% 2.02% 23.33%

	<i>Kết nối trong nước nội mạng:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM - Hà Nội	21.24%	16.93%
27	Huế		
	Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	1.01%	14.53%
	Hướng kết nối Huế - Hà Nội	0.94%	15.71%
28	Hưng Yên		
	Hướng kết nối Hưng Yên - Hà Nội	0.69%	16.09%
29	Kiên Giang		
	Hướng kết nối Kiên Giang - An Giang	1.22%	21.00%
	Hướng kết nối Kiên Giang - TP.HCM	1.16%	30.75%
30	Kon Tum		
	Hướng kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0.67%	23.65%
31	Lạng Sơn		
	Hướng kết nối Lạng Sơn - Hà Nội	0.81%	19.03%
32	Lào Cai		
	Hướng kết nối Lào Cai - Hà Nội	17.23%	17.33%
33	Lâm Đồng		
	Hướng kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	1.39%	23.31%
34	Long An		
	Hướng kết nối Long An - TP.HCM	0.58%	12.54%
35	Nam Định		
	Hướng kết nối Nam Định - Hà Nội	0.51%	12.01%
36	Nghệ An		
	Hướng kết nối Nghệ An - Hà Nội	1.75%	17.58%
	Hướng kết nối Nghệ An - Đà Nẵng	0.29%	21.00%
37	Khánh Hòa		
	Hướng kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	6.34%	28.82%
38	Ninh Bình		

	Hướng kết nối Ninh Bình - Hà Nội	1.41%	33.20%
39	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0.66%	22.15%
40	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	0.59%	12.83%
41	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên - Đà Nẵng Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	0.16% 1.00%	11.95% 21.20%
42	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	0.76%	19.80%
43	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	0.43%	13.00%
44	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	0.71%	19.33%
45	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	1.21%	18.31%
46	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	0.55%	18.05%
47	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	1.37%	25.73%
48	Sơn La Hướng kết nối Sơn La - Hà Nội	0.52%	12.11%
49	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	0.88%	21.40%
50	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	0.59%	11.38%
51	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	1.23%	19.55%
52	Thanh Hóa		



	Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội	2.26%	26.30%
	Hướng kết nối Thanh Hóa - Đà Nẵng	0.10%	27.60%
53	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang - TP.HCM	0.99%	21.83%
54	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh - TP.HCM	0.81%	16.48%
55	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang - Hà Nội	0.83%	4.67%
56	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long - An Giang Hướng kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	1.76% 2.92%	18.60% 11.82%
57	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	1.68%	18.73%
58	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	10.33%	21.63%
59	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái - Hà Nội	0.98%	10.23%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên