CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 012018.08-2/QLCL/BC-FTEL	
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.	*Hà Nội, ngày 17 tháng 04 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: 01 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, 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, Đắc 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: **1.555.173** khách hàng.

Nơi nhận:	**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**
- Như trên;	*(ký, họ tên, đóng dấu)*
- Lưu VT, FTQ.	CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
	TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
	Bùi Hồng Yến

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý: 01 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 012018.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 17 tháng 04 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	
					Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao					
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã		Nội thành, thị xã	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%	96.9%	98.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
2.	Bạc Liêu	99.94%	97.3%	98.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
3.	Bắc Giang	99.85%	96.8%	98.4%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
4.	Bắc Ninh	99.57%	91.0%	96.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
5.	Bến Tre	99.97%	98.4%	99.7%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
6.	Bình Định	99.73%	94.9%	99.0%	100%	98.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
7.	Bình Dương	99.92%	93.8%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
8.	Bình Phước	99.79%	93.2%	94.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
9.	Bình Thuận	99.99%	97.7%	99.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
10.	Cao Bằng	99.91%	97.2%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
11.	Cà Mau	99.92%	98.2%	99.5%	100%	99.5%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
12.	Cần Thơ	99.97%	96.4%	97.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
13.	Đà Nẵng	99.95%	96.6%	100.0%	100%	99.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
14.	Đắc Lắc	99.92%	94.9%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%

15.	Điện Biên	99.95%	92.7%	96.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
16.	Đồng Nai	99.96%	92.0%	98.1%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
17.	Đồng Tháp	99.98%	99.1%	100.0%	100%	99.8%	99.1%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
18.	Gia Lai	99.98%	98.7%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
19.	Hà Nam	99.98%	98.5%	99.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
20.	TP. Hà Nội	99.55%	90.8%	97.1%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
21.	Hà Tĩnh	99.97%	95.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
22.	Hải Dương	99.75%	95.1%	96.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
23.	Hải Phòng	99.80%	90.0%	94.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
24.	Hậu Giang	100.00%	92.7%	97.4%	100%	99.7%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
25.	Hòa Bình	99.97%	97.5%	97.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
26.	TP. Hồ Chí Minh	99.90%	91.9%	93.8%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
27.	Huế	99.96%	97.1%	94.8%	100%	99.6%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
28.	Hưng Yên	99.63%	96.8%	97.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
29.	Kiên Giang	99.94%	90.0%	100.0%	100%	99.1%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
30.	Kon Tum	99.98%	94.8%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
31.	Lạng Sơn	99.97%	96.0%	99.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
32.	Lào Cai	99.90%	97.5%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
33.	Lâm Đồng	99.96%	94.8%	98.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
34.	Long An	99.98%	91.8%	94.8%	100%	100.0%	99.7%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
35.	Nam Định	99.80%	91.4%	99.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
36.	Nghệ An	99.89%	96.3%	99.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
37.	Khánh Hòa	99.93%	95.3%	99.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
38.	Ninh Bình	99.75%	92.2%	98.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
39.	Ninh Thuận	99.98%	98.7%	99.7%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
40.	Phú Thọ	99.93%	93.6%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
41.	Phú Yên	99.98%	98.8%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
42.	Quảng Bình	99.97%	95.7%	96.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
43.	Quảng Nam	99.93%	90.8%	92.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
44.	Quảng Ngãi	99.90%	99.2%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
45.	Quảng Ninh	99.53%	92.6%	99.3%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
46.	Quảng Trị	99.89%	96.2%	99.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%

47.	Sóc Trăng	100.00%	96.2%	98.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
48.	Sơn La	99.96%	95.1%	99.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
49.	Tây Ninh	99.94%	97.2%	97.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
50.	Thái Bình	99.97%	90.1%	97.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
51.	Thái Nguyên	99.76%	94.3%	99.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
52.	Thanh Hóa	99.92%	98.9%	99.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
53.	Tiền Giang	99.93%	91.2%	92.7%	100%	99.8%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
54.	Trà Vinh	100.00%	98.5%	99.4%	100%	99.6%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
55.	Tuyên Quang	99.93%	98.2%	99.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
56.	Vĩnh Long	99.87%	96.2%	98.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
57.	Vĩnh Phúc	99.87%	91.5%	97.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
58.	Vũng Tàu	99.85%	96.7%	99.1%	100%	99.9%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
59.	Yên Bái	99.77%	94.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	82.15%
	Trên toàn mạng	**99.81%**	**93.6%**	**97.0%**	**100%**	**99.8%**	**99.99%**	**0**	**100%**	**24 giờ trong ngày**	**82.15%**

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 phân 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	**5.49%**	**12.95%**
2	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu - Sóc Trăng Hướng kết nối Bạc Liêu - Hậu Giang	 **0.50%** **0.10%**	 **2.74%** **12.39%**
3	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	**0.88%**	**21.43%**
4	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	**0.90%**	**18.78%**

5	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre - Tiền Giang	**1.32%**	**25.05%**
6	Bình Định Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	**0.84%**	**18.02%**
7	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương - TP.HCM	**15.36%**	**29.03%**
8	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước - TP.HCM	**0.67%**	**16.20%**
9	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	**3.74%**	**9.92%**
10	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng - Lạng Sơn	**4.51%**	**4.73%**
11	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau - Bạc Liêu Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	**0.04%** **0.88%**	**3.49%** **14.10%**
12	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ - TP.HCM	**4.21%**	**18.75%**
13	Đà Nẵng *Peering:* Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – VIETTEL *Kết nối quốc tế:* Hướng kết nối Đà Nẵng – Singapore (APG) *Kênh trong nước:* Hướng kết nối Đà Nẵng - Hà Nội Hướng kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	 **11.80%** **0.66%** **3.57%** **13.10%** **36.53%**	 **19.70%** **7.65%** **38.76%** **13.97%** **23.28%**
14	Đăk Lắk		

	Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	**0.68%**	**14.98%**
15	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên - Hà Nội	**0.58%**	**12.15%**
16	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai - TP.HCM	**13.65%**	**28.29%**
17	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp - An Giang	**0.84%**	**19.25%**
18	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai - Đà Nẵng Hướng kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	**0.70%** **0.57%**	**16.20%** **12.40%**
19	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam - Hà Nội	**0.87%**	**18.90%**
20	TP Hà Nội *Kết nối quốc tế:* Hướng kết nối Hà Nội – Hong Kong Hướng kết nối Hà Nội – Japan (APG) *Kết nối trong nước:* Hướng kết nối Hà Nội – VTN Hướng kết nối Hà Nội – VIETTEL Hướng kết nối Hà Nội – VTC Hướng kết nối Hà Nội – CMC Hướng kết nối Hà Nội – FO Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone Hướng kết nối Hà Nội – VNIX	 **5.81%** **24.23%** **8.31%** **33.54%** **0.67%** **27.36%** **0.52%** **2.65%** **10.88%**	 **27.83%** **49.68%** **5.89%** **9.35%** **4.65%** **17.57%** **3.87%** **0.62%** **9.37%**
21	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	**5.80%**	**6.00%**
22	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương - Hải Phòng	**4.37%**	**22.28%**

23	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	**19.11%**	**24.87%**
24	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	**0.30%** **0.48%**	**16.55%** **1.40%**
25	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	**21.05%**	**23.10%**
26	TP. Hồ Chí Minh *Kết nối quốc tế:* Hướng kết nối TP.HCM – Hong Kong Hướng kết nối TP.HCM – USA Hướng kết nối TP.HCM – Japan Hướng kết nối TP.HCM – Singapore (IA) *Kết nối trong nước:* 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 *Kết nối trong nước nội mạng:* Hướng kết nối TP.HCM - Hà Nội	 **10.45%** **10.13%** **26.20%** **5.85%** **31.00%** **35.38%** **0.77%** **3.30%** **25.00%** **0.93%** **19.83%** **4.71%** **11.67%** **30.05%**	 **35.83%** **59.38%** **49.20%** **35.29%** **11.91%** **10.32%** **12.47%** **27.55%** **18.72%** **20.50%** **6.07%** **1.11%** **33.11%** **20.05%**
27	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	**11.78%**	**17.45%**

	Hướng kết nối Huế - Hà Nội	**1.30%**	**21.12%**
28	Hưng Yên Hướng kết nối Hưng Yên - Hà Nội	**0.78%**	**17.05%**
29	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang - An Giang Hướng kết nối Kiên Giang - TP.HCM	**1.18%** **0.83%**	**19.40%** **20.23%**
30	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	**0.64%**	**21.20%**
31	Lạng Sơn Hướng kết nối Lạng Sơn - Hà Nội	**1.01%**	**22.60%**
32	Lào Cai Hướng kết nối Lào Cai - Hà Nội	**13.19%**	**12.93%**
33	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	**1.27%**	**17.41%**
34	Long An Hướng kết nối Long An - TP.HCM	**1.08%**	**22.30%**
35	Nam Định Hướng kết nối Nam Định - Hà Nội	**0.76%**	**17.18%**
36	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An - Hà Nội	**1.39%**	**25.03%**
37	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	**1.50%**	**25.38%**
38	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình - Hà Nội	**0.61%**	**10.53%**
39	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	**0.63%**	**16.87%**
40	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	**0.41%**	**6.97%**
41	Phú Yên		

	Hướng kết nối Phú Yên - Đà Nẵng Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	**0.45%** **0.37%**	**19.00%** **5.56%**
42	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	**0.68%**	**18.25%**
43	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	**0.83%**	**21.50%**
44	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	**0.65%**	**17.25%**
45	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	**1.32%**	**30.16%**
46	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	**0.61%**	**15.95%**
47	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	**0.92%**	**15.15%**
48	Sơn La Hướng kết nối Sơn La - Hà Nội	**0.47%**	**9.97%**
49	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	**0.77%**	**17.29%**
50	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	**0.60%**	**13.09%**
51	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	**0.97%**	**18.64%**
52	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội Hướng kết nối Thanh Hóa - Đà Nẵng	**1.66%** **0.05%**	**20.00%** **18.80%**
53	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang - TP.HCM	**0.86%**	**15.79%**
54	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh - Bến Tre	**6.87%**	**0.12%**

	Hướng kết nối Trà Vinh - Vĩnh Long	**1.25%**	**30.90%**
55	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang - Hà Nội	**0.21%**	**3.51%**
56	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long - An Giang Hướng kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	**1.52%** **4.12%**	**11.43%** **26.58%**
57	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	**1.37%**	**14.65%**
58	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	**1.13%**	**19.88%**
59	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái - Hà Nội	**0.45%**	**7.35%**

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

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến