

Số: 042018.08-1/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 15 tháng 1 năm 2019

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)

Quý: 04 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: **39** tỉnh, thành phố (*An Giang, Bắc Ninh, Bến Tre, Bình Định, Bình
Thuận, Cà Mau, Đắk Lắk, Đồng Nai, Đồng Tháp, Gia Lai, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hậu
Giang, TP. Hồ Chí Minh, Huế, Hưng Yên, Kiên Giang, Kon Tum, Lâm Đồng, Long
An, Nam Định, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Phú Thọ, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng
Nam, Quảng Ngãi, Quảng Ninh, Quảng Trị, Sóc Trăng, Tây Ninh, Thái Bình, Thừa
Nguyên, Thanh Hóa, Tiền Giang, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc, Vũng Tàu*).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **2,187** (Bằng chữ: hai nghìn
một trăm tám mươi bảy) 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 xDSL**

Quý: 04 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042018.08-1/QLCL/BC-FTEL ngày 15 tháng 1 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chi 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				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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	An Giang	99.97%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
2	Bắc Ninh	99.83%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
3	Bến Tre	100.00%	93.33%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
4	Bình Định	99.87%	93.03%	93.75%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
5	Bình Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
6	Cà Mau	99.97%	95.35%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
7	Đắk Lắk	99.95%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
8	Đồng Nai	100.00%	95.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
9	Đồng Tháp	99.65%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
10	Gia Lai	99.97%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
11	TP. Hà Nội	99.89%	93.38%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
12	Hà Tĩnh	99.86%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%

13	Hậu Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
14	TP. Hồ Chí Minh	99.84%	93.65%	100.00%	100%	95.65%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
15	Huế	99.97%	93.64%	98.56%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
16	Hung Yên	99.98%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
17	Kiên Giang	99.63%	93.10%	97.22%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
18	Kon Tum	99.86%	93.18%	96.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
19	Lâm Đồng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
20	Long An	100.00%	100.00%	96.20%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
21	Nam Định	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
22	Khánh Hòa	99.89%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
23	Ninh Thuận	99.88%	97.01%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
24	Phú Thọ	99.94%	95.45%	94.12%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
25	Phú Yên	99.98%	93.97%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
26	Quảng Bình	100.00%	93.55%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
27	Quảng Nam	99.68%	95.12%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
28	Quảng Ngãi	99.84%	96.16%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
29	Quảng Ninh	99.71%	93.33%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
30	Quảng Trị	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
31	Sóc Trăng	99.98%	95.18%	99.27%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
32	Tây Ninh	99.96%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
33	Thái Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
34	Thái Nguyên	99.95%	93.65%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
35	Thanh Hóa	99.76%	98.93%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
36	Tiền Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
37	Vĩnh Long	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
38	Vĩnh Phúc	99.97%	93.00%	100.00%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
39	Vũng Tàu	99.91%	100.00%	98.09%	100%	100%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%
	Trên toàn mạng	99.93%	94.84%	97.93%	100%	99.59%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	97.75%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hội 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	7.44%	20.12%
2	Bắc Ninh		
	Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	1.10%	22.26%
3	Bến Tre		
	Hướng kết nối Bến Tre - TP.HCM	0.92%	17.15%
4	Bình Định		
	Hướng kết nối Bình Định - Đà Nẵng	0.11%	15.38%
	Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	1.39%	15.10%
5	Bình Thuận		
	Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	8.78%	12.98%
6	Cà Mau		
	Hướng kết nối Cà Mau - Bạc Liêu	0.03%	14.68%
	Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	1.02%	7.16%
7	Đắk Lắk		
	Hướng kết nối Đắk Lắk - Đà Nẵng	0.13%	9.98%
	Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	1.79%	28.90%
8	Đồng Nai		
	Hướng kết nối Đồng Nai - TP.HCM	8.04%	19.25%
9	Đồng Tháp		
	Hướng kết nối Đồng Tháp - An Giang	0.65%	12.85%
	Hướng kết nối Đồng Tháp - Cần Thơ	0.66%	13.20%
10	Gia Lai		

	Hướng kết nối Gia Lai - Đà Nẵng	0.16%	24.55%
	Hướng kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	1.40%	12.52%
11	TP Hà Nội		
	<i>Kết nối quốc tế:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – Hong Kong	8.40%	46.35%
	Hướng kết nối Hà Nội – Japan		
	Hướng kết nối Hà Nội – Singapore (APG)		
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	15.39%	7.21%
	Hướng kết nối Hà Nội – VIETTEL	14.53%	5.32%
	Hướng kết nối Hà Nội – VTC	0.23%	4.54%
	Hướng kết nối Hà Nội - VNG		
	Hướng kết nối Hà Nội – CMC	29.41%	43.67%
Hướng kết nối Hà Nội – FO	0.69%	10.70%	
Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	3.40%	0.95%	
Hướng kết nối Hà Nội – VNIX	36.23%	28.65%	
12	Hà Tĩnh		
	Hướng kết nối Hà Tĩnh - Quảng Bình		
	Hướng kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	8.31%	8.63%
13	Hậu Giang		
	Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ	0.17%	8.68%
	Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0.12%	2.04%
14	TP. Hồ Chí Minh		
	<i>Kết nối quốc tế:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM – Hong Kong	10.94%	38.68%
	Hướng kết nối TP.HCM – USA		
	Hướng kết nối TP.HCM – Japan		
Hướng kết nối TP.HCM – Singapore (APG)			

	Hướng kết nối TP.HCM – Singapore (IA)	15.90%	32.90%
	Hướng kết nối TP.HCM – CHT		
	Hướng kết nối TP.HCM – AEE	0.0003%	18.90%
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM – VTN	18.64%	6.53%
	Hướng kết nối TP.HCM – VIETTEL	20.67%	9.44%
	Hướng kết nối TP.HCM – VTC	0.47%	5.48%
	Hướng kết nối TP.HCM – VNG	5.05%	39.33%
	Hướng kết nối TP.HCM – CMC	33.00%	25.25%
	Hướng kết nối TP.HCM – FO	2.39%	31.95%
	Hướng kết nối TP.HCM - SPT	27.75%	2.90%
	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone	8.65%	2.29%
	Hướng kết nối TP.HCM – VNIX	6.79%	19.17%
	<i>Kết nối trong nước nội mạng:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM - Hà Nội	22.47%	12.63%
	Huế		
15	Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	3.37%	15.26%
	Hướng kết nối Huế - Hà Nội	0.86%	13.69%
	Hưng Yên		
16	Hướng kết nối Hưng Yên - Hà Nội	0.75%	15.45%
	Kiên Giang		
17	Hướng kết nối Kiên Giang - An Giang	1.37%	16.13%
	Hướng kết nối Kiên Giang - TP.HCM	0.64%	18.30%
	Kon Tum		
18	Hướng kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0.66%	23.35%
	Lâm Đồng		
19	Hướng kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	1.50%	23.35%

20	Long An Hướng kết nối Long An - TP.HCM	0.74%	17.55%
21	Nam Định Hướng kết nối Nam Định - Nghệ An Hướng kết nối Nam Định - Hà Nội	0.16% 0.90%	9.01% 17.58%
22	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	6.04%	27.25%
23	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0.58%	18.64%
24	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	0.62%	13.33%
25	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên - Đà Nẵng Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	0.09% 1.23%	17.95% 23.00%
26	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	0.93%	23.80%
27	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	0.47%	13.86%
28	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	0.72%	20.03%
29	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	0.80%	18.12%
30	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	0.61%	19.30%
31	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	0.76%	14.88%
32	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	0.81%	20.69%
33	Thái Bình		



	Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	0.68%	12.13%
34	Thái Nguyên		
	Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	1.52%	20.18%
35	Thanh Hóa		
	Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội	1.59%	15.55%
	Hướng kết nối Thanh Hóa - Đà Nẵng	0.05%	19.15%
36	Tiền Giang		
	Hướng kết nối Tiền Giang - TP.HCM	0.58%	14.26%
37	Vĩnh Long		
	Hướng kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	3.49%	9.84%
	Hướng kết nối Vĩnh Long - An Giang	1.82%	20.70%
38	Vĩnh Phúc		
	Hướng kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	1.31%	19.10%
39	Vũng Tàu		
	Hướng kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	11.74%	24.58%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên