

Số: 042020.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 18 tháng 1 năm 2021

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: 04 năm 2020

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) 3795 0047

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, Số 1 Phạm Văn Bạch, 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: 2,597,913 (Bằng chữ: Hai
triệu năm trăm chín mươi bảy ngàn chín trăm mười 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

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

Quý: 04 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/2020.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 18 tháng 4 năm 2021 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 trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	99.91%	97.51%	99.80%	100%	99.52%	99.88%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
2	Bạc Liêu	99.92%	97.65%	99.50%	100%	99.79%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
3	Bắc Giang	99.79%	95.23%	98.07%	100%	99.47%	99.94%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
4	Bắc Ninh	99.67%	95.26%	96.62%	100%	98.41%	99.08%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
5	Bến Tre	99.92%	95.49%	98.63%	100%	100.00%	99.06%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
6	Bình Định	99.90%	96.12%	98.20%	100%	99.47%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
7	Bình Dương	99.81%	95.23%	100.00%	100%	98.89%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
8	Bình Phước	99.84%	95.37%	98.78%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
9	Bình Thuận	99.88%	96.17%	99.41%	100%	98.29%	98.23%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
10	Cao Bằng	99.92%	98.19%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
11	Cà Mau	99.88%	95.29%	99.56%	100%	98.19%	98.28%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
12	Cần Thơ	99.96%	95.27%	98.51%	100%	99.67%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
13	Đà Nẵng	99.80%	95.99%	97.24%	100%	95.54%	95.92%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
14	Đắk Lắk	99.95%	96.26%	97.68%	100%	99.32%	98.99%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
15	Điện Biên	99.80%	96.40%	98.87%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
16	Đồng Nai	99.90%	95.22%	98.03%	100%	99.70%	99.81%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
17	Đồng Tháp	99.98%	97.47%	100.00%	100%	99.46%	99.55%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

18	Gia Lai	99.90%	99.09%	99.90%	100%	99.39%	97.65%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
19	Hà Nam	99.94%	96.68%	99.39%	100%	99.62%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
20	TP. Hà Nội	99.79%	95.21%	97.68%	100%	99.07%	99.56%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
21	Hà Tĩnh	99.84%	95.28%	96.32%	100%	99.80%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
22	Hải Dương	99.73%	95.28%	97.73%	100%	99.04%	99.71%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
23	Hải Phòng	99.63%	95.24%	96.79%	100%	98.55%	99.29%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
24	Hậu Giang	99.95%	95.38%	98.68%	100%	99.66%	99.71%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
25	Hòa Bình	99.84%	95.34%	96.69%	100%	96.46%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
26	TP. Hồ Chí Minh	99.80%	95.21%	95.76%	100%	98.90%	99.55%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
27	Huế	99.87%	95.26%	95.81%	100%	96.76%	98.13%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
28	Hưng Yên	99.66%	95.36%	97.66%	100%	98.82%	99.40%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
29	Kiên Giang	99.92%	97.38%	99.67%	100%	99.24%	99.60%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
30	Kon Tum	99.93%	95.46%	98.64%	100%	99.69%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
31	Lạng Sơn	99.79%	95.96%	97.32%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
32	Lào Cai	99.87%	96.04%	98.05%	100%	98.65%	98.26%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
33	Lâm Đồng	99.84%	95.25%	98.20%	100%	99.49%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
34	Long An	99.82%	95.51%	95.87%	100%	98.25%	99.49%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
35	Nam Định	99.81%	95.39%	97.88%	100%	99.24%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
36	Nghệ An	99.83%	95.30%	96.17%	100%	99.71%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
37	Khánh Hòa	99.88%	95.72%	98.86%	100%	97.33%	97.65%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
38	Ninh Bình	99.71%	95.38%	98.30%	100%	99.54%	99.83%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
39	Ninh Thuận	99.94%	95.39%	98.32%	100%	100.00%	99.13%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
40	Phú Thọ	99.89%	95.93%	97.87%	100%	99.17%	99.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
41	Phú Yên	99.91%	96.84%	99.44%	100%	100.00%	99.66%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
42	Quảng Bình	99.96%	95.29%	97.11%	100%	97.44%	97.78%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
43	Quảng Nam	99.78%	95.32%	96.49%	100%	95.18%	98.59%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
44	Quảng Ngãi	99.87%	95.79%	96.71%	100%	98.70%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
45	Quảng Ninh	99.62%	95.20%	98.95%	100%	98.06%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
46	Quảng Trị	99.90%	95.45%	97.68%	100%	96.31%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
47	Sóc Trăng	99.96%	97.46%	99.20%	100%	98.61%	98.85%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
48	Sơn La	99.91%	95.50%	96.86%	100%	99.58%	99.74%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
49	Tây Ninh	99.94%	96.08%	98.82%	100%	99.80%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
50	Thái Bình	99.93%	95.86%	98.48%	100%	99.83%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

51	Thái Nguyên	99.84%	95.26%	98.29%	100%	98.59%	99.13%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
52	Thanh Hóa	99.85%	95.89%	98.96%	100%	99.81%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
53	Tiền Giang	99.96%	95.38%	98.26%	100%	98.90%	99.60%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
54	Trà Vinh	99.91%	97.79%	99.28%	100%	99.57%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
55	Tuyên Quang	99.84%	96.81%	99.46%	100%	98.65%	99.49%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
56	Vĩnh Long	99.94%	97.16%	98.65%	100%	100.00%	99.63%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
57	Vĩnh Phúc	99.79%	95.26%	96.69%	100%	97.42%	99.04%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
58	Vũng Tàu	99.81%	96.59%	98.07%	100%	99.66%	99.18%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
59	Yên Bái	99.71%	95.31%	98.26%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
	Trên toàn mạng	99.81%	95.53%	97.59%	100%	98.80%	99.44%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

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	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ FPT Telecom đến các ISP trong nước		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - VTN		
1.1	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	29.32%	12.24%
1.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - VTN	4.51%	40.50%
1.3	Hướng kết nối TP.HCM - VTN	19.47%	12.41%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL		
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	16.36%	7.78%
2.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - Viettel	4.45%	29.00%
2.3	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel	23.28%	7.42%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC		
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC	1.40%	0.98%
3.2	Hướng kết nối TP.HCM - VTC	2.46%	0.96%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC		
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC	18.70%	15.40%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC	18.30%	9.10%

5	Hướng kết nối FPT Telecom - FO		
5.1	Hướng kết nối Hà Nội - FO	1.18%	5.60%
5.2	Hướng kết nối TP.HCM - FO	2.11%	12.70%
6	Hướng kết nối FPT Telecom - VNIX		
6.1	Hướng kết nối Hà Nội - VNIX	18.80%	26.09%
6.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNIX	11.98%	10.72%
7	Hướng kết nối FPT Telecom - Mobifone		
7.1	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	9.60%	4.75%
7.2	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone	19.45%	3.58%
8	Hướng kết nối FPT Telecom - VNG		
8.1	Hướng kết nối TP.HCM - VNG	10.58%	14.03%
II	Hướng kết nối từ FPT Telecom đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - Landline		
1.1	Hướng kết nối FPT Telecom Hà Nội - Hong Kong (landline)	9.02%	35.14%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - AAG		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG (Hong Kong)	4.38%	16.99%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - APG		
3.1	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Singapore)	4.67%	33.43%
3.2	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Japan)	3.18%	34.05%
3.3	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Hong Kong)	0.001%	35.75%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - IA		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA (Singapore)	14.99%	29.96%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	6.78%	26.64%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Singapore)	8.67%	19.57%

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



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà Hồng Yến