

Số: 042021.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2022

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 2021

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 8, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng,
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: 3,289,146 (Bằng chữ: Ba triệu hai trăm tám mươi chín ngàn một trăm bốn mươi sáu) 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

Bà 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: 04 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042021.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 17 tháng 01 năm 2022 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	Thị trấn, xã			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
1	An Giang	99.98%	96.02%	97.87%	100%	99.38%	99.63%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
2	Bắc Giang	99.75%	96.08%	97.43%	100%	98.85%	99.75%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
3	Bạc Liêu	99.92%	96.62%	97.91%	100%	99.10%	99.56%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
4	Bắc Ninh	99.61%	96.04%	96.82%	100%	96.58%	98.79%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
5	Bến Tre	99.98%	96.10%	97.55%	100%	99.01%	99.58%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
6	Bình Định	99.97%	96.03%	97.39%	100%	98.76%	98.28%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
7	Bình Dương	99.91%	96.01%	100.00%	100%	97.41%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
8	Bình Phước	99.86%	96.21%	96.37%	100%	98.96%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
9	Bình Thuận	99.99%	96.04%	97.63%	100%	97.81%	97.91%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
10	Cà Mau	99.97%	96.15%	96.28%	100%	98.69%	97.86%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
11	Cần Thơ	99.95%	96.01%	98.15%	100%	99.62%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
12	Cao Bằng	99.84%	96.17%	97.85%	100%	97.56%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
13	Đà Nẵng	99.97%	96.00%	98.45%	100%	94.53%	95.56%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
14	Đắk Lắk	99.95%	96.03%	98.07%	100%	98.37%	98.94%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
15	Điện Biên	99.73%	96.09%	98.02%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
16	Đồng Nai	99.96%	96.02%	96.02%	100%	98.26%	99.16%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
17	Đồng Tháp	99.98%	96.03%	98.29%	100%	99.44%	99.67%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%

18	Gia Lai	99.97%	98.35%	99.69%	100%	99.31%	99.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
19	Hà Nam	99.94%	96.91%	97.64%	100%	99.63%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
20	Hà Nội	99.70%	96.00%	97.37%	100%	98.82%	99.39%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
21	Hà Tĩnh	99.85%	96.03%	96.88%	100%	98.22%	99.53%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
22	Hải Dương	99.74%	96.04%	96.91%	100%	98.43%	98.51%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
23	Hải Phòng	99.74%	96.02%	96.00%	100%	96.79%	98.15%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
24	Hậu Giang	99.96%	96.07%	97.13%	100%	98.48%	99.10%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
25	Hồ Chí Minh	99.92%	96.00%	96.00%	100%	98.30%	99.26%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
26	Hòa Bình	99.77%	96.08%	96.19%	100%	97.44%	95.70%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
27	Huế	99.95%	96.95%	98.59%	100%	98.90%	98.58%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
28	Hưng Yên	99.75%	96.37%	97.56%	100%	98.46%	99.65%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
29	Khánh Hòa	99.94%	96.01%	97.13%	100%	96.63%	95.97%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
30	Kiên Giang	99.95%	96.06%	96.60%	100%	96.87%	98.30%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
31	Kon Tum	99.99%	96.33%	97.06%	100%	98.56%	98.75%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
32	Lâm Đồng	99.96%	96.03%	96.45%	100%	99.04%	99.54%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
33	Lạng Sơn	99.84%	96.06%	96.11%	100%	100.00%	99.83%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
34	Lào Cai	99.84%	96.42%	98.22%	100%	98.66%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
35	Long An	99.93%	96.30%	96.33%	100%	96.48%	97.92%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
36	Nam Định	99.87%	96.04%	98.66%	100%	99.35%	99.86%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
37	Nghệ An	99.96%	96.02%	96.56%	100%	98.66%	99.32%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
38	Ninh Bình	99.65%	96.04%	96.19%	100%	97.06%	99.39%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
39	Ninh Thuận	99.92%	96.03%	98.91%	100%	98.79%	99.38%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
40	Phú Thọ	99.90%	96.02%	96.90%	100%	99.32%	99.87%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
41	Phú Yên	99.98%	96.12%	99.27%	100%	100.00%	99.23%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
42	Quảng Bình	99.99%	96.02%	96.23%	100%	95.09%	96.92%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
43	Quảng Nam	99.97%	96.04%	96.27%	100%	94.80%	99.19%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
44	Quảng Ngãi	99.98%	96.06%	96.85%	100%	98.60%	99.33%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
45	Quảng Ninh	99.69%	96.00%	99.15%	100%	99.09%	99.66%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
46	Quảng Trị	99.99%	99.04%	99.66%	100%	98.18%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
47	Sóc Trăng	99.99%	96.03%	98.58%	100%	95.10%	96.29%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
48	Sơn La	99.93%	96.05%	97.55%	100%	99.68%	98.81%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
49	Tây Ninh	99.97%	96.04%	96.08%	100%	98.26%	98.51%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
50	Thái Bình	99.92%	96.06%	98.44%	100%	99.34%	99.76%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%

51	Thái Nguyên	99.89%	96.02%	98.64%	100%	99.82%	99.60%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
52	Thanh Hóa	99.75%	96.32%	97.68%	100%	99.34%	99.87%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
53	Tiền Giang	99.98%	96.05%	97.95%	100%	96.96%	97.47%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
54	Trà Vinh	99.99%	96.79%	98.93%	100%	98.71%	99.78%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
55	Tuyên Quang	99.89%	97.50%	99.50%	100%	100.00%	99.13%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
56	Vĩnh Long	99.93%	96.05%	98.88%	100%	98.34%	99.52%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
57	Vĩnh Phúc	99.69%	96.04%	96.49%	100%	96.72%	98.48%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
58	Vũng Tàu	99.91%	96.02%	97.48%	100%	99.25%	99.38%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
59	Yên Bái	99.85%	96.19%	98.07%	100%	99.25%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%
	Trên toàn mạng	99.85%	96.09%	97.18%	100%	98.24%	99.04%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.98%

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 - VNPT		
1.1	Hướng kết nối Hà Nội – VNPT	22.10%	11.18%
1.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - VNPT	0.75%	6.21%
1.3	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT	19.48%	11.51%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL		
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	35.51%	12.21%
2.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - Viettel	0.37%	28.20%
2.3	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel	36.97%	22.64%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC		
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC	1.20%	4.78%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC		
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC	12.50%	18.10%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC	13.85%	10.92%

5	Hướng kết nối FPT Telecom - FO		
5.1	Hướng kết nối Hà Nội - FO	0.26%	2.26%
5.2	Hướng kết nối TP.HCM - FO	1.04%	12.50%
6	Hướng kết nối FPT Telecom - VNIX		
6.1	Hướng kết nối Hà Nội - VNIX	8.71%	22.02%
6.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNIX	9.67%	22.46%
7	Hướng kết nối FPT Telecom - Mobifone		
7.1	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	23.08%	1.90%
7.2	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone	24.23%	3.63%
8	Hướng kết nối FPT Telecom - VNG		
8.1	Hướng kết nối TP.HCM - VNG	15.43%	19.58%
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)	14.88%	55.69%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - AAG		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG (Hong Kong)	4.94%	10.74%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - APG		
3.1	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Singapore)	8.59%	48.26%
3.2	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Japan)	2.34%	17.39%
3.3	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Hong Kong)	0.001%	43.80%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - IA		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA (Singapore)	8.46%	25.89%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	0.003%	18.10%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Singapore)	0.09%	15.10%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên

