CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Số: 022017.08-2/FPT-TEL/FTQ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2017

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 II năm 2017

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
  ☒ Đã gửi, ngày gửi: 12/05/2016
  ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.fpt.vn
  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: www.fpt.vn
  ☐ Chưa công bố.
- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại các điểm giao dịch:
  + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **59**
  + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **79**
  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành[1]: 20/06/2017
  ☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:
  + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

[1] Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 2/2017: 20/06/2017

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa dược niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

☐ Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

☐ Không.

☒ Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất" QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho "Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL" QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 20/05/2016

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/07/2017

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

☒ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

☐Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày:.../.../20...,

☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo:.../.../20...

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

☐ Không có sự cố.

☒Có sự cố.

☒ Đã báo cáo tại Công văn số 517/FTEL ngày 22/06/2017 về sự cố mất kết nối tuyến cáp quang biển APG

☐ Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: **59**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bến Tre; Bình Thuận; Hưng Yên.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bến Tre; Bình Thuận; Hưng Yên.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: **0**

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: **03 bản**.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

M.S.D.N - 0101778163 - C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Q. CẦU GIẤY - T.P HÀ NỘI

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
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: II năm 2017
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bến Tre
(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 07 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng		
	Gói cước FTTH-F2				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				120		100%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9116	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9293	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9338	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9194	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9165	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0.8888	Phù hợp

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0.9033	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8894	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8993	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8972	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8973	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9080	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.9156	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9359	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9497	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9554	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9084	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.8864	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0.9392	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.9598	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.9520	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.9675	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.9599	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9495	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng trong nước							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.8709	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.8459	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.8707	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.8927	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9086	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9433	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0.9036	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8723	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8701	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8560	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8337	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.8535	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng quốc tế							

	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	17.5693	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		15.3616	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		13.0666	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		10.3132	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		7.2219	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		4.2801	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		23.3474	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		25.1380	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		29.2642	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		34.4872	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		24.9135	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		33.5684	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang			Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp			
	- Hướng đi	≤ 70 %	≤ 70 %			Giám sát	1,0%	Phù hợp
	- Hướng về	≤ 70 %	≤ 70 %			Giám sát	20,4%	Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai							
	Gói cước FTTH-F2						0.0071%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3						0.0055%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4						0.0270%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5						0.0185%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0.0312%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7						0.0033%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business						0.0243%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+						0.0071%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver						0.0387%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond						0.0112%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay						0.0212%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus						0.0251%	Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Bến Tre	Thống kê	99,85%	Phù hợp

					trong Quý II.2017			
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 6.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 6.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Bến Tre trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 % ≥ 90 % □	≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Bến Tre trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê	94,7% 100%	Phù hợp Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Bến Tre trong Quý II.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Bến Tre	Thống kê	100%	Phù hợp

					trong Quý II.2017			
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý II.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 87,47%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

M.S.D.N - 0101778163 - C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
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: II năm 2017
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Thuận
(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 07 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng		
	Gói cước FTTH-F2				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				120		100%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9100	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9292	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9312	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9201	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9180	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0.8900	Phù hợp

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0.9004	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8868	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8999	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8961	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8936	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9043	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.9151	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9365	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9490	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9563	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9061	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020		0.8789	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9392	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.9605	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.9541	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.9665	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.9595	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9495	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng trong nước							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.8720	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.8456	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.8711	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.8931	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9088	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020		0.9431	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9029	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8723	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8689	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8553	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8331	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.8541	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng quốc tế							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							

	Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	17.5642	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		15.3616	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		13.0666	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		10.3173	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		7.2206	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		4.2653	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		23.3537	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		25.1524	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		29.2636	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		34.4800	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		24.9282	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		33.6172	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM - Hướng đi - Hướng về	 ≤ 70 % ≤ 70 %	 ≤ 70 % ≤ 70 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	 14,5% 21,7%	 Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	 0.0063% 0.0323% 0.0202% 0.0168% 0.0317% 0.0254% 0.0323% 0.0127% 0.0219% 0.0038% 0.0028% 0.0159%	 Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Tại Bình	Thống kê	99,99%	Phù hợp

					Thuận trong Quý II.2017			
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 6.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 6.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Bình Thuận trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 % ≥ 90 % □	≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Bình Thuận trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê	94,8% 99,2%	Phù hợp Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Tại Bình Thuận trong Quý II.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch	Thống kê	100%	Phù hợp

					vụ tại Bình Thuận trong Quý II.2017			
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý II.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 87,47%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

M.S.D.N - 0101778163 C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Q. CẦU GIẤY - TP HÀ NỘI

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
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: II năm 2017
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hưng Yên
(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 07 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng		
	Gói cước FTTH-F2				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				120		100%	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng		
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.9110	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9320	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9326	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9185	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9176	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0.8879	Phù hợp

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0.9034	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8863	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8985	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8991	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8981	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9054	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.9133	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.9362	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.9482	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.9549	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9066	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020		0.8801	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9383	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.9604	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.9517	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.9689	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.9596	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.9493	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng trong nước							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0.8704	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0.8457	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0.8711	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0.8935	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0.9092	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020		0.9433	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0.9030	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0.8723	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0.8694	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0.8561	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0.8329	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0.8534	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng quốc tế							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							

	Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	17.5657	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		15.3616	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		13.0666	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		10.3060	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		7.2181	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		4.2671	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		23.3529	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		25.1454	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		29.2268	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		34.4683	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		24.9362	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		33.5778	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Hưng Yên – Hà Nội - Hướng đi - Hướng về * Hướng kết nối Hưng Yên – Hải Dương - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 %	≤ 70 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát	0,7% 18,0% 0,00004% 0,00004%	Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai							
	Gói cước FTTH-F2	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0.0040%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3						0.0100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4						0.0047%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5						0.0305%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6						0.0324%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7						0.0090%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business						0.0218%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+						0.0206%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver						0.0203%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond						0.0237%	Phù hợp

	Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus						0.0076% 0.0142%	Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Tại Hưng Yên trong Quý II.2017	Thống kê	99,60%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 6.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 6.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Hưng Yên trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 % ≥ 90 % □	≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Hưng Yên trong Quý II.2017	Thống kê Thống kê	97,2% 97,6%	Phù hợp Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Tại Hưng Yên trong Quý II.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho	Thống kê	100%	Phù hợp

	thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)				khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Hưng Yên trong Quý II.2017			
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý II.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 87,47%	Phù hợp Phù hợp

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