

Số: 012020.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 18 tháng 04 năm 2020

**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 I năm 2020

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: 024.7300 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: 024.7300 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: 02/03/2020
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 10/03/2020 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: **65**
 - ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹: 12/03/2020
 - ☐ 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: 12/03/2020. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 1/2020: 18/03/2020

- + 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 được 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 “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL” được công bố ngày 10/03/2020, thay thế cho “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL” được công bố ngày 30/10/2019

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 10/03/2020

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo:/04/2020

☐ 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...,

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

Y Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

☒ Không có sự cố.

☐ Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

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

Y 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: Hà Nội, Kiên Giang, Tuyên Quang.

- 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: Hà Nội, Kiên Giang, Tuyên Quang.

- 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
(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà Hồng Yến

**MẪU KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: 01 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 01/2020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 4 năm 2020 của “ Công ty Cổ phần Viễn thông FPT”)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	6.097ms 3.843ms 3.848ms 3.305ms 3.750ms 3.738ms 3.965ms 2.452ms 2.344ms	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus	$\geq 0.8\text{V}_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9834V _d 0.9793V _d 0.9806V _d 0.9837V _d 0.9846V _d 0.9856V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Super150 Super200 SOC						0.9864V _d 0.9860V _d 0.8619V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\geq 0.8V_u$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.0159V _u 1.0033V _u 0.9963V _u 0.9955V _u 0.9946V _u 0.9944V _u 0.9906V _u 0.8992V _u 0.8648V _u	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$		250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 95.00%	Phù hợp Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: 01 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 012020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 01 năm 2020 của “ Công ty Cổ phần Viễn thông FPT”)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	4.244ms 1.507ms 1.521ms 1.432ms 1.432ms 1.422ms 1.028ms 1.989ms 1.817ms	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus	$\geq 0.8\text{V}_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9842V _d 0.9894V _d 0.9839V _d 0.9831V _d 0.9892V _d 0.9211V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Super150 Super200 SOC						0.9891V _d 0.9891V _d 0.8650V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\geq 0.8V_u$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.0108V _u 1.0036V _u 0.9969V _u 0.9969V _u 0.9979V _u 0.9256V _u 1.0001V _u 0.9957V _u 0.8652V _u	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$		250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 97.33%	Phù hợp Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu “ ” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hoàng Yến

**MẪU KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: 01 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tuyên Quang

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 01/2020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 8 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.630ms 1.577ms 1.045ms 1.358ms 1.638ms 1.650ms 1.445ms 1.151ms 2.225ms	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d Super22 Super35 Super50 Super65 Super100	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9897V _d 0.9639V _d 0.9865V _d 0.9830V _d 0.9885V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Super100 Plus Super150 Super200 SOC						0.9802V _d 0.9828V _d 0.9890V _d 0.8642V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	$\geq 0.8V_u$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.0185V _u 1.0038V _u 0.9979V _u 0.9971V _u 0.9976V _u 0.9973V _u 0.9941V _u 0.9966V _u 0.8284V _u	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$		250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 98.33%	Phù hợp Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu “ ” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hoàng Yến