

Số: 022020.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 18 tháng 07 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 II 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 2/2020: 19/06/2020

- + 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:

- + 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:/07/2020

☐ 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...,

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

☐ 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 ...

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

☐ 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

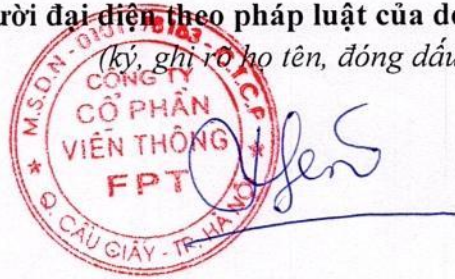
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bà Rịa - Vũng Tàu, Điện Biên, Quảng Trị.

- 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: Bà Rịa - Vũng Tàu, Điện Biên, Quảng Trị.

- 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)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà 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: 02 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bà Rịa – Vũng Tàu

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 7 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 Super200 Super300 Super400 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	2.469ms 2.430ms 3.887ms 2.670ms 3.509ms 3.599ms 1.671ms 1.667ms 2.921ms	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	Tốc độ tải dư liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P_d Super22 Super35 Super50 Super65 Super100 Super200	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	2.0424V _d 1.2699V _d 1.1836V _d 0.9861V _d 0.9886V _d 0.9887V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

**MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO 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 ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý: 02 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Điện Biên

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 7 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	1.561ms 1.688ms 1.815ms 1.823ms 1.693ms 3.738ms 2.581ms 1.680ms 1.654ms	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	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	2.0197V _d 1.2720V _d 1.1841V _d 0.9856V _d 0.9892V _d 0.9855V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Super150 Super200 SOC						0.9812V _d 0.9878V _d 0.8524V _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	2.0227V _u 1.2699V _u 1.1853V _u 0.9836V _u 0.9857V _u 0.9944V _u 1.0105V _u 0.9806V _u 0.8850V _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 90.33%	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 Hồng Yến

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

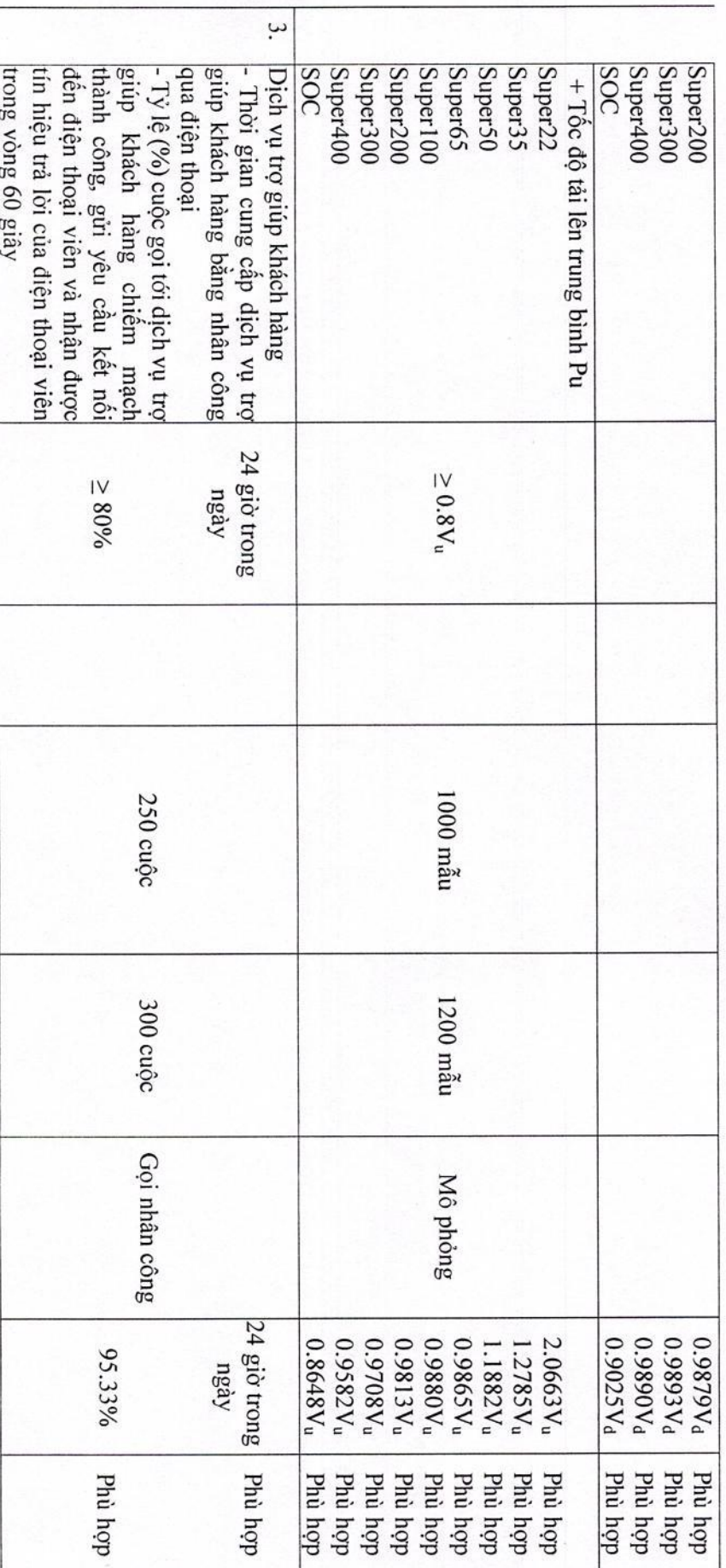
**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 02 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Trị

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 15 tháng 7 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 Super200 Super300 Super400 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.962ms 1.643ms 1.832ms 1.627ms 1.627ms 1.976ms 1.787ms 1.822ms 1.662ms	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	2.0475V _d 1.2783V _d 1.1859V _d 0.9897V _d 0.9894V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



- Trong báo cáo sử dụng dầu "... (dầu chấm) làm dầu ngăn cách thực phẩm.

ĐV, ghi rõ họ tên (đồng dấu)

