

Số: 032020.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 4.9. tháng 10 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 III 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 3/2020: 08/09/2020

- + 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: Lâm Đồng, Phú Thọ, Thái Nguyên.

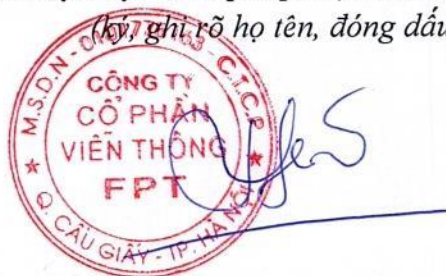
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lâm Đồng, Phú Thọ, Thái Nguyên.

- 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 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**

Quy: 03 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lâm Đồng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 032020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 11 tháng 11 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 Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.739ms 1.621ms 1.623ms 1.594ms 1.893ms 1.984ms 1.769ms 1.852ms 1.942ms	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 Pd Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.7902V _d 0.9960V _d 0.9965V _d 0.9968V _d 0.9985V _d 0.9938V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Super300 Super400 SOC						0.9928V _d 0.9909V _d 0.9048V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC	$\geq 0.8V_u$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.7863V _u 0.9910V _u 0.9906V _u 0.9899V _u 0.9889V _u 0.9825V _u 0.9774V _u 0.9043V _u 0.9057V _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 91.67%	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 ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET BẢNG 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 BẢNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 03 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Thọ

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 032020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 19 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 Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	4.136ms 4.314ms 2.656ms 2.653ms 2.601ms 2.456ms 3.836ms 4.179ms 2.539ms	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 Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.8062V _d 0.9946V _d 0.9947V _d 0.9956V _d 0.9956V _d 0.9919V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Super300 Super400 SOC						0.9872V _d 0.9827V _d 0.8800V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp	
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC								
	$\geq 0.8V_u$			1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
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 BẢNG RÕNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý: 03 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Nguyên

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 032020.08-2/FTTEL-FTQ ngày 13 tháng 12 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 Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.945ms 0.944ms 0.945ms 0.951ms 0.954ms 0.962ms 0.963ms 0.961ms 0.965ms	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 Pd Super25 Super45 Super60 Super80 Super100	$\geq 0.8V_d$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.7885V _d 0.9959V _d 0.9963V _d 0.9967V _d 0.9924V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



Super200 Super300 Super400 SOC					0.9401V _d 0.9865V _d 0.9597V _d 0.8711V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super25 Super45 Super60 Super80 Super100 Super200 Super300 Super400 SOC	$\geq 0.8V_u$		1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng 1.7848V _u 0.9910V _u 0.9901V _u 0.9905V _u 0.9882V _u 0.9872V _u 0.9828V _u 0.9386V _u 0.8693V _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 93.33%	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
Đài Hoàng Yến