

Số: 022021.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2021

**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 2021

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 8, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, 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 8, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, 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 2/2021: 15/06/2021

- + 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: 19/07/2021

☐ 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: Bắc Giang, Cà Mau, Phú 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: Bắc Giang, Cà Mau, Phú 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

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yên

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

Quý: 02 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Giang

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022021.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2021 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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	3.577ms 3.269ms 3.075ms 1.986ms 1.961ms 2.118ms 2.274ms 2.116ms 2.250ms	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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_d$	$\geq 0.8V_d$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9647V _d 0.9745V _d 0.9546V _d 0.9543V _d 0.9377V _d 0.9254V _d 0.9937V _d 0.9930V _d 0.8524V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_u$	$\geq 0.8V_u$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9372V _u 0.9691V _u 0.9870V _u 0.9344V _u 0.9281V _u 0.9933V _u 0.9742V _u 0.9672V _u 0.9026V _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 $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 90.00%	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

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

Quý: 02 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022021.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2021 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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.947ms 1.934ms 1.587ms 1.944ms 1.629ms 1.633ms 1.842ms 1.817ms 1.643ms	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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_d$	$\geq 0.8V_d$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9639V _d 0.9747V _d 0.9547V _d 0.9546V _d 0.9393V _d 0.9280V _d 0.9295V _d 0.9276V _d 0.8735V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_u$	$\geq 0.8V_u$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9786V _u 0.9675V _u 0.9480V _u 0.9342V _u 0.9286V _u 0.9183V _u 0.9237V _u 0.9083V _u 0.8743V _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 $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 91.33%	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

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến

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

Quý: 02 năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Yên

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 022021.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2021 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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	1.376ms 1.364ms 1.371ms 1.393ms 1.383ms 1.502ms 1.500ms 1.493ms 1.500ms	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 Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_d$	$\geq 0.8V_d$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9637V _d 0.9735V _d 0.9544V _d 0.9543V _d 0.9379V _d 0.9238V _d 0.9299V _d 0.9284V _d 0.8791V _d	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp



	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Super30 Super80 Super100 Super150 Super200 Super250 Super400 Super500 SOC	$\geq 0.8V_u$	$\geq 0.8V_u$	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng	0.9791V _u 0.9681V _u 0.9478V _u 0.9344V _u 0.9283V _u 0.9209V _u 0.9232V _u 0.9083V _u 0.8858V _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 $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 92.67%	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

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến