CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Số: 032018.08-1 /FTEL-FTQ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2018

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)

Quý III năm 2018

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: 17/07/2018
  ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.fpt.vn
  ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 25/07/2018 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: **43**
  + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **54**
  ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành[1]: 30/07/2018
  ☐ 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: 30/07/2018. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 3/2018: 20/08/2018

+ 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 25/07/2018, thay thế cho "Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL" được công bố ngày 20/05/2016

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 25/07/2016

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 18/10/2018

☐ 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 1 sự cố: + Tại nhánh S1H trên tuyến cáp quang biển AAG ngày 23/08/2018, sự cố về điện áp không ổn định, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 24/08/2018

☐ 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: **43**
- 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: Bình Thuận; Thái Bình; Vũng Tàu.
- 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: Bình Thuận; Thái Bình; Vũng Tàu.
- 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)

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

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 XDSL
Quý: III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Thuận

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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 ADSL-A1	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd ADSL-A1	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9015 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu ADSL-A1	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,8832 Vumax	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	0,8889 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							

	ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	6,6915 Vdmax	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0,1%	≤ 0,1%	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	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, 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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 88,67%	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

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL
Quý: III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Vũng Tàu

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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 ADSL-A1	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd ADSL-A1	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1,000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9073 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu ADSL-A1	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,8827 Vumax	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	0,8895 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							

	ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	6,6745 Vdmax	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0,1%	≤ 0,1%	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	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, 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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 85,67%	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

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL
Quý: III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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 ADSL-A1	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd ADSL-A1	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9155 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu ADSL-A1	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,8825 Vumax	Phù hợp
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	0,8910 Vdmax	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							

	ADSL-A1	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	6,6994 Vdmax	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0,1%	≤ 0,1%	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	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, 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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 86,00%	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