

Số: 032018.08-2/FTEL-FTQ

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 FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

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: **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: 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/FTTEL” được công bố ngày 25/07/2018, thay thế cho “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTTEL” 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:

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: 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)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bà 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: 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 032018.08-2/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 FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6 FTTH-F7 FTTH-Fiber Business FTTH-Fiber Public+ FTTH-FiberSilver FTTH-FiberDiamond FTTH-SOC FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,9057 Vdmax 0,9320 Vdmax 0,9048 Vdmax 0,9046 Vdmax 0,9271 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9298 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,9297 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9081 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9014 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9165 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8819 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9028 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9144 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9243 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9385 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9228 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9050 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9042 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9079 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9164 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9024 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8877 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8379 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9167 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							
FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8488 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				600		0,9079 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				600		0,8987 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				600		0,9111 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				600		0,9101 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				600		0,8914 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				600	Mô phòng	0,9007 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				600		0,9096 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				600		0,9007 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				600		0,8831 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				600		0,8372 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				600		0,8774 Vdmax	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	31,0304 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				600		26,5521 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				600		21,5145 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				600		17,3293 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				600		14,8000 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				600		11,3009 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				600		31,7420 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				600		41,8509 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				600		50,4668 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				600		66,0985 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				600		90,1089 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				600		41,8823 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)



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: 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 032018.08-2/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 FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6 FTTH-F7 FTTH-Fiber Business FTTH-Fiber Public+ FTTH-FiberSilver FTTH-FiberDiamond FTTH-SOC FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,9250 Vdmax 0,9070 Vdmax 0,9065 Vdmax 0,9320 Vdmax 0,9208 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9113 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,9316 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9325 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9067 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8907 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8482 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8969 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9155 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9256 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9381 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9210 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9038 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9052 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9077 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9155 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9026 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8849 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8382 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9154 Vumax	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600		0,8487 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				600		0,9089 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				600		0,8987 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				600		0,9140 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				600		0,9127 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				600		0,8947 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,9027 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				600		0,9063 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				600		0,9032 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				600		0,8834 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				600		0,8368 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				600		0,8805 Vdmax	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	31,0532 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				600		26,4730 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				600		21,5304 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				600		17,3355 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				600		14,8038 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				600		11,3277 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				600		31,7523 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				600		41,8442 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				600		50,5776 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				600		66,1774 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				600		89,9262 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				600		41,9339 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)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà 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: 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 032018.08-2/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 FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6 FTTH-F7 FTTH-Fiber Business FTTH-Fiber Public+ FTTH-FiberSilver FTTH-FiberDiamond FTTH-SOC FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd FTTH-F2 FTTH-F3 FTTH-F4 FTTH-F5 FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,9046 Vdmax 0,9307 Vdmax 0,9204 Vdmax 0,9083 Vdmax 0,9218 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9322 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,9191 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9253 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9317 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9161 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8520 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9341 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9147 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9235 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9381 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9227 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9060 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9061 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9085 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9153 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9042 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8870 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8380 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9160 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							
FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8481 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				600		0,9111 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				600		0,8982 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				600		0,9136 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				600		0,9100 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				600		0,8885 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				600	Mô phòng	0,8986 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				600		0,9090 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				600		0,8998 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				600		0,8844 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				600		0,8376 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				600		0,8797 Vdmax	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600	Mô phỏng	31,0386 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				600		26,4038 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				600		21,4666 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				600		17,3234 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				600		14,7938 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				600		11,3068 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				600		31,7393 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				600		41,9818 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				600		50,4123 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				600		66,3160 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				600		89,6923 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				600		41,8509 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)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà Hồng Yến