

Số: 042018.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2019

**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 IV 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 4/2018: 20/12/2018

- + 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: 15/01/2019

☐ 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: An Giang; Huế; Quảng Bình.

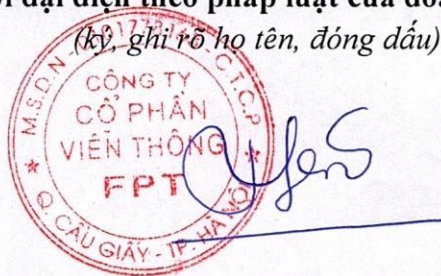
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: An Giang; Huế; Quảng Bình.

- 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: IV năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2019 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	0,9292 Vdmax 0,9043 Vdmax 0,9234 Vdmax 0,9405 Vdmax 0,9024 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9238 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,8968 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9070 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9130 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9079 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8584 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9086 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9112 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9197 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9394 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9215 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9066 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 phỏng	0,9061 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9170 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9029 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8899 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8362 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9158 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		1200		0,8487 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,8484 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,8477 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,8485 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,8484 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8478 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200	Mô phỏng	0,8486 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,8488 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,8499 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8486 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8484 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8473 Vdmax	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		1200	Mô phỏng	31,0663 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				1200		26,5331 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,5532 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,3737 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,8042 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3195 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				1200		35,4373 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				1200		41,8433 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,0619 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,0657 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		90,2924 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		41,8642 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 89,67%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bàì 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 FTTH/XPON

Quý: IV năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Huế

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

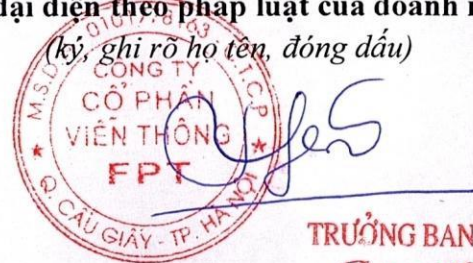
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công FTTH-F2 FTTH-F3 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	0,9318 Vdmax 0,9344 Vdmax 0,9241 Vdmax 0,9453 Vdmax 0,9019 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9209 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,8961 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9059 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9125 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9056 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8405 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9094 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9147 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9256 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9379 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9240 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9056 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9062 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9073 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9172 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9032 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8869 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8359 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9171 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		1200		0,8478 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,8479 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,8481 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,8484 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,8486 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8492 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200	Mô phòng	0,8477 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,8489 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,8483 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8506 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8473 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8494 Vdmax	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		1200	Mô phỏng	30,9936 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				1200		26,5130 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,5135 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,3579 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,7718 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3137 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				1200		35,3791 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				1200		41,8423 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,1108 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,2220 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		89,6405 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		42,1279 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)	$\leq 0.1 \%$	$\leq 0.1 \%$	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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	88,67%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, 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: IV năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042018.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2019 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	0,9324 Vdmax 0,9351 Vdmax 0,9224 Vdmax 0,9446 Vdmax 0,9021 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9220 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,8939 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9028 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9115 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9072 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8406 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9094 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9135 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9249 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9376 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9216 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9055 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9059 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9078 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9156 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9033 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8857 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8345 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9168 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		1200		0,8475 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,8483 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,8484 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,8486 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,8478 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8475 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200	Mô phòng	0,8481 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,8494 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,8493 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8489 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8476 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8488 Vdmax	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế						
	FTTH-F2	$\geq 0,75 \text{ Vdmax}$	$\geq 0,75 \text{ Vdmax}$		1200	Mô phỏng	31,1023 Vdmax Phù hợp
	FTTH-F3				1200		26,5164 Vdmax Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,5840 Vdmax Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,3348 Vdmax Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,7944 Vdmax Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3273 Vdmax Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				1200		35,2940 Vdmax Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				1200		41,7948 Vdmax Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,1321 Vdmax Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,1729 Vdmax Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		89,3567 Vdmax Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		41,7901 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)	$\leq 0.1 \%$	$\leq 0.1 \%$	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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày Phù hợp
	- 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	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	87,67% 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