

Số: 032019.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 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 III năm 2019

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: 23/05/2019
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 03/06/2019 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: 07/06/2019
 - ☐ 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: 07/06/2019. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 3/2019: 20/07/2019

- + 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 03/06/2019, thay thế cho “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL” được công bố ngày 25/07/2018

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 03/06/2019

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/10/2019

☐ 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: Đà Nẵng; Đồng Tháp, Hải Dương.

- 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: Đà Nẵng; Đồng Tháp, Hải Dương.

- 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
Bàì Hồng Yên

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: III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 032019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 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 Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	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
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9415 Vdmax 0.9337 Vdmax 0.9255 Vdmax 0.9199 Vdmax 0.8961 Vdmax 0.9094 Vdmax 0.9048 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FiberSilver				1200		0.9123 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.9063 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8441 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9124 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9253 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.9390 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9002 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.9083 Vdmax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.9174 Vdmax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9171 Vdmax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9031 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8875 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8810 Vdmax	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							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200		0.8493 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9101 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.9005 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.8987 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200	Mô phỏng	0.9026 Vdmax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.8804 Vdmax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9084 Vdmax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9015 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8863 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8341 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200	Mô phỏng	9.0780 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		7.2052 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.3987 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9332 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200		5.6607 Vdmax	Phù hợp

	FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC				1200 1200 1200 1200 1200		6.6907 Vdmax 6.6995 Vdmax 7.1508 Vdmax 7.1794 Vdmax 84.2873 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 - 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 $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày $\geq 80 \%$	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
Bà Hồng Yến

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

Quý: III năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Tháp

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 032019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

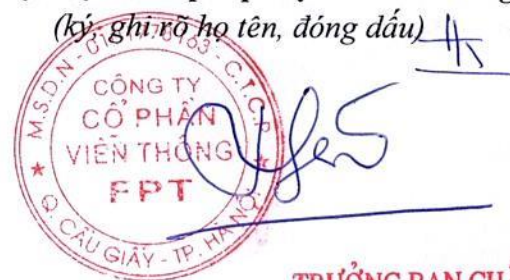
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	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
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9411 Vdmax 0.9339 Vdmax 0.9246 Vdmax 0.9036 Vdmax 0.8957 Vdmax 0.9082 Vdmax 0.9044 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FiberSilver				1200		0.9114 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.9060 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.9028 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9141 Vumax	Phù hợp
Super50				1200		0.9242 Vumax	Phù hợp
Super35				1200		0.9387 Vumax	Phù hợp
Super22				1200		0.9057 Vumax	Phù hợp
FiberBusiness	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.9082 Vumax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.9178 Vumax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9181 Vumax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9047 Vumax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8879 Vumax	Phù hợp
SOC				1200		0.8804 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							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200		0.8476 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9092 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.9005 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9078 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200	Mô phỏng	0.8984 Vdmax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.8788 Vdmax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9074 Vdmax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9030 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8847 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8353 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200	Mô phỏng	9.0675 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		7.1753 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.4374 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9105 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200		5.6563 Vdmax	Phù hợp

	FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC				1200 1200 1200 1200 1200		6.6977 Vdmax 6.6889 Vdmax 7.1872 Vdmax 7.1630 Vdmax 84.2236 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 - 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 $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày $\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 88.33%	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 Tến

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 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 032019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 10 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 Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	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
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Super65 Super50 Super35 Super22 FiberBusiness FiberPlus FiberPublic+	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9398 Vdmax 0.8420 Vdmax 0.9249 Vdmax 0.9025 Vdmax 0.8961 Vdmax 0.9071 Vdmax 0.9038 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FiberSilver				1200		0.9112 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.9088 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.9055 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9144 Vumax	Phù hợp
Super50				1200		0.8314 Vumax	Phù hợp
Super35				1200		0.9379 Vumax	Phù hợp
Super22				1200		0.9062 Vumax	Phù hợp
FiberBusiness	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.9079 Vumax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.9178 Vumax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9175 Vumax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9031 Vumax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8851 Vumax	Phù hợp
SOC				1200		0.8799 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							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200		0.8500 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.8149 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.8986 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9111 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200	Mô phỏng	0.9011 Vdmax	Phù hợp
FiberPlus				1200		0.8825 Vdmax	Phù hợp
FiberPublic+				1200		0.9081 Vdmax	Phù hợp
FiberSilver				1200		0.9012 Vdmax	Phù hợp
FiberDiamond				1200		0.8845 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8355 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200	Mô phỏng	9.0815 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		6.4465 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.4345 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9028 Vdmax	Phù hợp
FiberBusiness				1200		5.6375 Vdmax	Phù hợp

	FiberPlus FiberPublic+ FiberSilver FiberDiamond SOC				1200 1200 1200 1200 1200		6.7038 Vdmax 6.6697 Vdmax 7.1715 Vdmax 7.1876 Vdmax 84.4850 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp 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 - 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 $\geq 80 \%$	24 giờ trong ngày $\geq 80 \%$	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 89.33%	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 Tuyền

Ghi chú: Trong báo cáo sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.