

Số: 042019.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2020

**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 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: 24/10/2019
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 30/10/2019 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: 03/11/2019
 - ☐ 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: 03/11/2019. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 4/2019: 20/11/2019

- + 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 30/10/2019, thay thế cho “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL” được công bố ngày 03/06/2019

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 30/10/2019

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/01/2020

☐ 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: Cà Mau, Hải Phòng, Quảng Nam.

- 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: Cà Mau, Hải Phòng, Quảng Nam.

- 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 Tien

**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 2019

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 042019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2020 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 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 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 Super100 Super100 Plus Super150 Super200	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1,000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9409 Vdmax 0.9356 Vdmax 0.9223 Vdmax 0.9013 Vdmax 0.9117 Vdmax 0.9157 Vdmax 0.9034 Vdmax 0.9126 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

SOC				1200		0.9026 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9153 Vumax	Phù hợp
Super50				1200		0.9254 Vumax	Phù hợp
Super35				1200		0.9375 Vumax	Phù hợp
Super22				1200		0.9065 Vumax	Phù hợp
Super100	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1,000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.9054 Vumax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.9177 Vumax	Phù hợp
Super150				1200		0.9173 Vumax	Phù hợp
Super200				1200		0.9041 Vumax	Phù hợp
SOC				1200		0.8972 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		0.8489 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9082 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.8842 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9112 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200	Mô phỏng	0.8998 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.8829 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		0.9078 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		0.8986 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8340 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200	Mô phỏng	9.0845 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		7.1778 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.4428 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9218 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200		8.1691 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		8.1702 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		10.5511 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		9.3844 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		84.4089 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 - 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 88.00%	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



**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 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2020 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 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 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 Super100 Super100 Plus Super150 Super200	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1,000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9402 Vdmax 0.9357 Vdmax 0.9240 Vdmax 0.9045 Vdmax 0.9130 Vdmax 0.9140 Vdmax 0.9061 Vdmax 0.9155 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

SOC				1200		0.9059 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9147 Vumax	Phù hợp
Super50				1200		0.9248 Vumax	Phù hợp
Super35				1200		0.9369 Vumax	Phù hợp
Super22				1200		0.9051 Vumax	Phù hợp
Super100	≥ 0.8 Vumax	≥ 0.8 Vumax	1,000 mẫu	1200	Mô phỏng	0.9061 Vumax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.9176 Vumax	Phù hợp
Super150				1200		0.9169 Vumax	Phù hợp
Super200				1200		0.9008 Vumax	Phù hợp
SOC				1200		0.8993 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		0.8488 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9091 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.8848 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9094 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200	Mô phỏng	0.8992 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.8791 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		0.9085 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		0.9015 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8346 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	≥ 0.75 Vdmax	≥ 0.75 Vdmax		1200	Mô phỏng	9.0712 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		7.1863 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.4136 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9191 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200		8.2187 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		8.1819 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		10.5240 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		9.3366 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		84.5424 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 - 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 86.67%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bà Hồng Sến

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 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Nam

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 042019.08-2/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 01 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

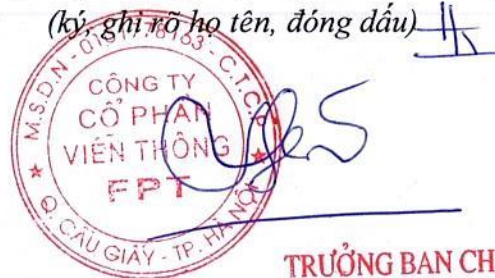
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Super65 Super50 Super35 Super22 Super100 Super100 Plus Super150 Super200 SOC	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	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
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Super65 Super50 Super35 Super22 Super100 Super100 Plus Super150 Super200	≥ 0.8 Vdmax	≥ 0.8 Vdmax	1,000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0.9413 Vdmax 0.9351 Vdmax 0.9238 Vdmax 0.9030 Vdmax 0.9131 Vdmax 0.9157 Vdmax 0.9095 Vdmax 0.9107 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

SOC				1200		0.9042 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Super65				1200		0.9156 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9262 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.9372 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9053 Vdmax	Phù hợp
Super100	$\geq 0.8 \text{ Vdmax}$	$\geq 0.8 \text{ Vdmax}$	1,000 mẫu	1200	Mô phòng	0.9056 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.9171 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		0.9165 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		0.9023 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8967 Vdmax	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$	1,000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Super65	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$		1200		0.8482 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		0.9094 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		0.8823 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		0.9089 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200	Mô phòng	0.9021 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		0.8837 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		0.9065 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		0.8987 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		0.8351 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
Super65	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$	$\geq 0.75 \text{ Vdmax}$		1200	Mô phòng	9.0720 Vdmax	Phù hợp
Super50				1200		7.1974 Vdmax	Phù hợp
Super35				1200		9.4005 Vdmax	Phù hợp
Super22				1200		5.9142 Vdmax	Phù hợp
Super100				1200		8.1799 Vdmax	Phù hợp
Super100 Plus				1200		8.1963 Vdmax	Phù hợp
Super150				1200		10.5239 Vdmax	Phù hợp
Super200				1200		9.3587 Vdmax	Phù hợp
SOC				1200		84.3517 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 - 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 87.33%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến

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