

Số: 012019.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 18 tháng 04 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 I 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: 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 I/2019: 20/03/2019

- + 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 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 25/07/2018

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/04/2019

☐ 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 03 sự cố: + Tại kênh truyền hướng Việt Nam – Singapore trên tuyến cáp quang biển IA ngày 10/01/2019, sự cố về lỗi nguồn thiết bị, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng.

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 14/01/2019

☐ Chưa báo cáo.

+ Tại nhánh S1.8 trên tuyến cáp quang biển APG ngày 27/02/2019, sự cố về cấu hình hệ thống, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng.

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 28/02/2019

☐ Chưa báo cáo.

+ Tại trạm BU3 trên tuyến cáp quang biển IA ngày 11/04/2019, sự cố về bảo trì chủ động, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng.

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 30/03/2019

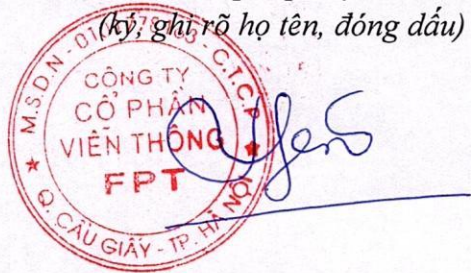
☐ Chưa báo cáo.

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 Dương; Hưng Yên; Lâm Đồng.
 - 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 Dương; Hưng Yên; Lâm Đồng.
 - 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 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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 012019.08-2/FTEL-FTQ ngày 18 tháng 04 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

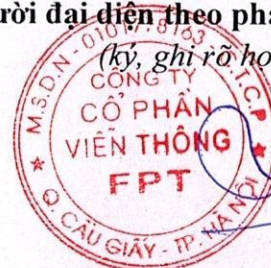
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công FTTH-F2 FTTH-F3 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	0,9490 Vdmax 0,9345 Vdmax 0,9248 Vdmax 0,9527 Vdmax 0,9173 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9233 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,9133 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9057 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9217 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9156 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,9088 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9083 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9243 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9248 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9403 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9232 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9137 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9000 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9156 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9162 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9163 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9115 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8916 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9166 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		0,8643 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,8117 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9020 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9092 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,8993 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8868 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200	Mô phỏng	0,9017 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,8964 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,8950 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8826 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8815 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8773 Vdmax	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		1200	Mô phỏng	28,1792 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				1200		25,6149 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,5384 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,4686 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,7805 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3220 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				1200		35,3290 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				1200		41,9511 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,2239 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,1315 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		91,8146 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		41,8947 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 89,33%	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

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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hưng Yên

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 012019.08-2/FTEL-FTQ ngày 18 tháng 04 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

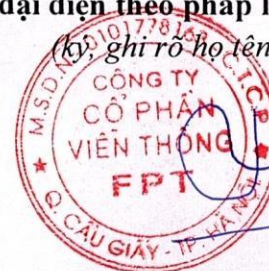
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công FTTH-F2 FTTH-F3 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 phòng	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 phòng	0,9491 Vdmax 0,9355 Vdmax 0,9220 Vdmax 0,9456 Vdmax 0,9210 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9235 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200		0,9080 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9060 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9108 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9061 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,9068 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9081 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9153 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9251 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9380 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9225 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9130 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9159 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9079 Vumax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9169 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9030 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8870 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8361 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9178 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		1200		0,8918 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9087 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,8978 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9099 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9101 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8908 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Business				1200	Mô phòng	0,8993 Vdmax	Phù hợp
FTTH-Fiber Public+				1200		0,9100 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9010 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8812 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8372 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8775 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	31,2162 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F3				1200		26,4930 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,4901 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,3559 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,8572 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3033 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Business				1200		35,2820 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-Fiber Public+				1200		41,7588 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,0694 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,2031 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		90,3186 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		41,9329 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	86,00%	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

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: I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lâm Đồng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 012019.08-2/FTEL-FTQ ngày 18 tháng 04 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-FiberBusiness FTTH-FiberPublic+ 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	0,9405 Vdmax 0,9358 Vdmax 0,9241 Vdmax 0,9451 Vdmax 0,9011 Vdmax	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

FTTH-F7				1200		0,9239 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberBusiness				1200		0,8974 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPublic+				1200		0,9053 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9121 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,9064 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8415 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,9064 Vdmax	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
FTTH-F2				1200		0,9140 Vumax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9245 Vumax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9368 Vumax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9244 Vumax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9061 Vumax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,9053 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberBusiness	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phòng	0,9075 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberPublic+				1200		0,9173 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9040 Vumax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8875 Vumax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8351 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		0,8487 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F3				1200		0,9113 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F4				1200		0,9008 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F5				1200		0,9100 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F6				1200		0,9105 Vdmax	Phù hợp
FTTH-F7				1200		0,8917 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberBusiness				1200	Mô phòng	0,9021 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPublic+				1200		0,9070 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberSilver				1200		0,9005 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberDiamond				1200		0,8827 Vdmax	Phù hợp
FTTH-SOC				1200		0,8371 Vdmax	Phù hợp
FTTH-FiberPlus				1200		0,8786 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		26,5552 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F4				1200		21,4741 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F5				1200		17,3148 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F6				1200		14,8134 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-F7				1200		11,3225 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberBusiness				1200		35,3272 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPublic+				1200		41,9645 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberSilver				1200		44,2731 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberDiamond				1200		44,2144 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-SOC				1200		90,0827 Vdmax	Phù hợp
	FTTH-FiberPlus				1200		42,0393 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 90,00%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến