

Số: 856 /CVT-CL

**BẢN TIẾP NHẬN  
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL ngày 02/03/2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT; địa chỉ: tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.

Công bố chất lượng 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).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp. / *MM*

Hà Nội, ngày 10 tháng 03 năm 2020

**Nơi nhận:**

- Công ty Cổ phần Viễn thông FPT;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CL.

**KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



**Lê Văn Tuấn**

Số: 1.92/FTEL

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 02 tháng 03 năm 2020

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

**1. Tên doanh nghiệp:** Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

E-mail: [hotrokhachhang@fpt.com.vn](mailto:hotrokhachhang@fpt.com.vn)

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Việt Anh – Tổng Giám đốc công ty (theo Quyết định ủy quyền số 227/QĐ-FTEL ngày 09/02/2018)

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:** Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, số 01 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222 (máy lẻ: 4002)

Fax: 024.3795 0047

E-mail: [Yenbui@fpt.com.vn](mailto:Yenbui@fpt.com.vn)

**3. Công bố chất lượng:**

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)

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

**4. Tài liệu kèm theo:**

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số 147/GP-CVT;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL, ngày 02 tháng 03 năm 2020;

c) Quyết định số 227/QĐ-FTEL ngày 09/02/2018 ủy quyền cho ông Hoàng Việt Anh – Tổng Giám đốc Công ty cổ phần viễn thông FPT.

**5. Doanh nghiệp cam kết:**

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố. 

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban TGD (để báo cáo);
- Lưu VT, FTQ.



**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Hoàng Việt Anh*



**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 08/FTEL

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

Email: [hotrokhachhang@fpt.com.vn](mailto:hotrokhachhang@fpt.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng 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)**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: **QCVN 34:2019/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng: “Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng <i>QCVN 34:2019/BTTTT</i>	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ ) <ul style="list-style-type: none"><li>• Tốc độ tải xuống trung bình (<math>P_d</math>)</li><li>• Tốc độ tải lên trung bình (<math>P_u</math>)</li></ul>	$P_d \geq 0,8V_d$ $P_u \geq 0,8V_u$	$P_d \geq 0,8V_d$ $P_u \geq 0,8V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của : <ul style="list-style-type: none"><li>• Hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế</li><li>• Hướng kết nối khác</li></ul>	$\leq 90\%$ $\leq 80\%$	$\leq 90\%$ $\leq 80\%$

017781  
CÔNG T  
CỔ PH  
VIỄN TH  
FPT  
CẦU GIẤY - T

II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (<math>E \leq 4</math> ngày)</li> </ul>	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao</li> <li>+ Nội thành, thị xã: <math>E \leq 7</math> ngày</li> <li>+ Thị trấn, xã: <math>E \leq 9</math> ngày</li> </ul>	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	+ Thị trấn, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <li>Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại</li> <li>Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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.</li> </ul>	24 giờ trong ngày  $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày  $\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị Tốc độ tải xuống ( $V_d$ ) và Tốc độ tải lên ( $V_u$ ) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.

Hà Nội, ngày 02 tháng 03 năm 2020

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC  
Hoàng Việt Anh

