

Số: 012017.08-1/QLCL/BC-FTEL

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2017

**BÁO CÁO 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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)

Quý: 01 năm 2017

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh

dịch vụ viễn thông: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng

Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 7300 8889

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu  
Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 3795 0047

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ  
viễn thông: 47 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh,  
Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Nam Định, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh,  
Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Vĩnh Phúc, Bình Định, Đà Nẵng, Đắk Lắk,  
Gia Lai, Huế, Kon Tum, Khánh Hòa, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng  
Ngãi, Quảng Trị, An Giang, Bến Tre, Bình Dương, Bình Thuận, Cà Mau, Cần  
Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh, Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm  
Đồng, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh, Tiền Giang, Vĩnh Long, Vũng  
Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 419.335 khách hàng.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu VT.

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

(ký, họ tên, đóng dấu)

**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**



**Bùi Hồng Sơn**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT  
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)**

**Quý: 01 năm 2017**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 012017.08-1/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

Số TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – TP.HCM	11,50%	35,19%	99,99%	100%	100%	96,23%	98,16%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
2.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	16,30%	1,16%	99,70%	100%	100%	95,07%	99,28%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
	Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,29%	0,29%									
3.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,80%	16,13%	99,80%	99,84%	100%	94,38%	98,26%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
4.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,90%	17,70%	99,93%	100%	100%	94,68%	98,59%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
5.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh	0,60%	12,93%	99,98%	100%	100%	96,28%	98,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%

	Hòa											
6.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	17,20%	20,61%	99,68%	100%	100%	94,16%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
7.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	10,78%	19,95%	99,99%	100%	100%	96,69%	99,19%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
8.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,80%	17,23%	99,98%	100%	100%	98,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
9.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	4,40%	18,19%	99,98%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
10.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel  Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	22,60% 0,31%  4,69% 5,86%	17,30% 8,75%  19,25% 29,52%	99,92%	100%	100%	96,23%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
11.	Đắc Lắc Hướng kết nối Đắc Lắc – TP.HCM	0,94%	23,98%	99,94%	100%	100%	97,36%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
12.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	14,43%	20,05%	99,99%	100%	100%	98,77%	99,29%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
13.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,66%	15,90%	99,99%	98,57%	100%	97,89%	99,59%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
14.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	1,05%	24,60%	100%	100%	100%	98,32%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
15.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định	9,60%	4,71%	99,88%	100%	100%	95,29%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%



	USA											
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – JAPAN	6,02%	28,75%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (APG)	15,44%	42,68%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (IA)	7,21%	39,08%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CHT	20,20%	38,10%									
	<i>Kết nối trong nước</i>											
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTN	30,04%	14,06%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Viettel	21,85%	7,11%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTC	2,14%	11,94%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNG	2,58%	20,38%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CMC	35,25%	7,27%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – SPT	61,00%	7,33%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – FO	1,79%	29,80%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Mobifone	6,77%	0,16%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNIX	3,74%	41,13%									
	<i>Kết nối trong nước nội mạng</i>	18,26%	16,73%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Hà Nội											
22.	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	4,07%	24,35%	99,97%	100%	100%	96,88%	99,23%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
23.	Hung Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hải	0,00004%	0,00004%	99,83%	100%	100%	100%	98,90%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%

	Dương Hương kết nối Hưng Yên – Hà Nội	0,61%	15,50%									
24.	Kiên Giang Hương kết nối Kiên Giang – An Giang	0,65%	12,82%	99,75%	100%	100%	93,61%	94,43%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
25.	Kon Tum Hương kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,60%	19,85%	99,99%	100%	100%	96,32%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
26.	Lâm Đồng Hương kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	1,28%	27,00%	99,97%	100%	100%	94,68%	98,84%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
27.	Long An Hương kết nối Long An – TP.HCM	1,20%	18,83%	99,90%	100%	100%	94,53%	95,72%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
28.	Nam Định Hương kết nối Nam Định – Hà Nội	0,74%	16,04%	99,69%	100%	100%	96,75%	98,00%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
29.	Nghệ An Hương kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,53%	31,38%	99,72%	99,79%	100%	93,77%	94,41%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
30.	Khánh Hòa Hương kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,29%	25,02%	99,83%	100%	100%	94,25%	96,75%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
31.	Ninh Thuận Hương kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	0,66%	17,50%	99,91%	100%	100%	96,03%	99,75%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
32.	Phú Thọ Hương kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	1,77%	30,65%	99,80%	100%	100%	95,50%	99,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
33.	Phú Yên Hương kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,81%	21,45%	99,93%	100%	100%	97,57%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
34.	Quảng Bình Hương kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,52%	13,10%	99,93%	100%	100%	94,43%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%

35.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,57%	15,25%	99,99%	98,49%	100%	94,57%	97,02%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
36.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	0,71%	14,60%	99,97%	99,14%	100%	96,77%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
37.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội	1,30%	29,27%	99,60%	99,88%	100%	95,08%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
38.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,46%	15,25%	99,99%	100%	100%	94,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
39.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	1,09%	19,45%	99,99%	100%	100%	97,92%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
40.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,20%	25,23%	99,91%	100%	100%	94,58%	95,34%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
41.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	2,21%	39,45%	99,89%	99,75%	100%	95,21%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
42.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,53%	13,96%	99,84%	100%	100%	94,89%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
43.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,20%	28,00%	99,67%	100%	100%	97,06%	99,77%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
44.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,27%	24,80%	99,63%	100%	100%	94,26%	97,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
45.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,21%	24,33%	99,99%	100%	100%	95,04%	97,07%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
46.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	1,79%	18,55%	99,97%	100%	100%	96,43%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%

47.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,11%	21,08%	99,81%	99,80%	100%	97,65%	99,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	94,24%
-----	--	-------	--------	--------	--------	------	--------	--------	---	------	----------------------	--------

**Ghi chú:** Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hội âm khiếu nại của khách hàng”: nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%.

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

(kỳ, họ tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Sơn*

