

Số: 022016.08/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2016

**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 II năm 2016****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, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 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, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 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: 12/05/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 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: **79**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹: 18/06/2016
 - 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: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 2/2016: 18/06/2016

- + 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 “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất” QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL” QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 20/05/2016

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/07/2016

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:

Đã báo cáo.

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: Đồng Nai; Hải Phòng; Huế.

- 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: Đồng Nai; Hải Phòng; Huế.

- 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 chi 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

Bùi Hồng Sơn

**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 (DỊCH VỤ
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức 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	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2							
	Gói cước FTTH-F3							
	Gói cước FTTH-F4							
	Gói cước FTTH-F5							
	Gói cước FTTH-F6							
	Gói cước FTTH-F7							
	Gói cước FTTH-Fiber Business							
	Gói cước FTTH-Fiber Public+							
	Gói cước FTTH-FiberSilver							
	Gói cước FTTH-FiberDiamond							
	Gói cước FTTH-FiberPlay							
Gói cước FTTH-FiberPlus								
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8654	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2							
	Gói cước FTTH-F3							
	Gói cước FTTH-F4							
	Gói cước FTTH-F5							
Gói cước FTTH-F6								
Gói cước FTTH-F7								

Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,8920	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8959	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8535	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8881	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8656	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8644	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình							
Gói cước FTTH-F2				1020		0,8692	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,9245	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8756	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1020		0,8533	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9307	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7	$\geq 0,8$	$\geq 0,8$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9622	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax		1020		0,9001	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9276	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8465	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8467	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8580	Phù hợp
- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
+ Tốc độ tải xuống trung bình							
Gói cước FTTH-F2				1020		0,8656	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,8795	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8795	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1020		0,8653	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9222	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9339	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax		1020		0,8813	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8577	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8635	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8567	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8359	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8483	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$					
	Vumax	Vumax					

3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Đồng Nai – TP HCM - Hướng đi - Hướng về	$\leq 70\%$ $\leq 70\%$	$\leq 70\%$ $\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	24,75% 22,34%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0070% 0,0036% 0,0114% 0,0020% 0,0533% 0,0458% 0,0084% 0,0339% 0,0479% 0,0646% 0,0622% 0,0479%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	99,65%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 99,95% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	trong khoảng thời gian quy định)							
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	93,86%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		Thống kê	99,05%	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	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	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				88,30%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

7



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức 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	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng					
	Gói cước FTTH-F2								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond								120	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay								120	100%	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus	120	100%	Phù hợp								
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT		Mô phỏng					
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng								1020	0,9013	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình								1020	0,8635	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2								1020	0,8810	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3								1020	0,8834	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4								1020	0,9588	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5								1020	0,9513	Phù hợp

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,8881	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8954	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9007	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9038	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8992	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8837	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9065	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8808	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8547	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8821	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9389	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020		0,9626	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8937	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9277	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9003	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8695	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8957	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8691	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8873	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8494	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8780	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9063	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9220	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020		0,9586	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8812	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8577	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8929	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8834	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8857	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8831	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75	≥ 0,75					
		Vumax	Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình							

	* Hướng kết nối Hải Phòng – Hà Nội - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	1,10% 21,20%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0044% 0,0655% 0,0074% 0,0084% 0,0093% 0,0072% 0,0121% 0,0111% 0,0485% 0,0541% 0,0074% 0,0534%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	99,84%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 99,93% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp

7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	92,32%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		Thống kê	97,08%	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	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	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				88,30%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

11



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

**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 (DỊCH VỤ
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Huế

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức 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	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F2							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver							100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond							100%	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay	100%	Phù hợp							
Gói cước FTTH-FiberPlus	100%	Phù hợp							
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9233	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							0,8884	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							0,9079	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2							0,8564	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3								
Gói cước FTTH-F4									
Gói cước FTTH-F5									

Gói cước FTTH-F6				1020		0,9555	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7				1020		0,9585	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9027	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8956	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9107	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8887	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8875	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8644	Phù hợp	
+ Tốc độ tải lên trung bình								
Gói cước FTTH-F2				1020		0,8996	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F3				1020		0,9313	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4				1020		0,9292	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5				1020		0,8697	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9413	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,9621	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020		0,9000	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9284	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8751	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8478	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9115	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9013	Phù hợp	
- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng								
+ Tốc độ tải xuống trung bình								
Gói cước FTTH-F2				1020			0,8991	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,8503	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8640	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5				1020		0,8917	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9459	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,9610	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020		0,8810	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8574	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8639	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8877	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8360	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8485	Phù hợp	
+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75	≥ 0,75						

		Vumax	Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Huế – Đà Nẵng - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	1,98% 35,20%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0255% 0,0638% 0,0061% 0,0076% 0,0673% 0,0228% 0,0278% 0,0045% 0,0104% 0,0142% 0,0307% 0,0473%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	99,76%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Huế trong quý II.2016	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	trong khoảng thời gian quy định)							
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	92,81%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$			Thống kê	98,52%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	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	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				88,30%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



Bui Hồng Sơn

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bui Hồng Sơn

