

Số: 032016.08-2/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 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 III 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: 20/09/2016
 - 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 3/2016: 20/09/2016

- + 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: 19/10/2016

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 tại Công văn số 475/FTEL ngày 03/08/2016 về sự cố đứt cáp AAG (Asia America Gateway) trên phân đoạn cáp cáp bờ Hồng Kông.

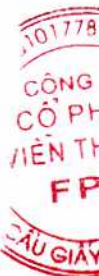
Chưa báo cáo.

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: Bắc Ninh; Cà Mau; 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: Bắc Ninh; Cà Mau; 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

(kí, 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: III năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

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

số 032016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 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 | | | | | | | 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 | 1020 | Mô phỏng | 0,9121 | Phù hợp | | |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | | | | | | | 1020 | 0,9297 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | 1020 | 0,9325 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | | | | | 1020 | 0,9194 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | | | | | 1020 | 0,9177 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | | | | | 1020 | 0,8881 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | | | | | 1020 | | |
| | Gói cước FTTH-F6 | | | | | | | 1020 | | |
| Gói cước FTTH-F7 | 1020 | | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|----------------------|----------------------|---|------|----------|--------|---------|
| Gói cước FTTH-Fiber Business | | | | 1020 | | 0,9041 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,8900 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,8997 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,8984 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,8954 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlus | | | | 1020 | | 0,9051 | Phù hợp |
| + Tốc độ tải lên trung bình | | | | | | | |
| Gói cước FTTH-F2 | | | | 1020 | | 0,9143 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F3 | | | | 1020 | | 0,9368 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F4 | | | | 1020 | | 0,9483 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F5 | | | | 1020 | | 0,9548 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F6 | | | | 1020 | | 0,9078 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F7 | | | | 1020 | | 0,8814 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-Fiber Business | $\geq 0,8$ Vumax | $\geq 0,8$ Vumax | Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT | 1020 | Mô phỏng | 0,9382 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,9607 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,9515 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,9677 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,9599 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlus | | | | 1020 | | 0,9484 | Phù hợp |
| - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng | | | | | | | |
| + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | |
| Gói cước FTTH-F2 | | | | 1020 | | 0,8657 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F3 | | | | 1020 | | 0,8491 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F4 | | | | 1020 | | 0,8642 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F5 | | | | 1020 | | 0,8917 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F6 | | | | 1020 | | 0,9222 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-F7 | | | | 1020 | | 0,9341 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-Fiber Business | $\geq 0,75$ Vdmax | $\geq 0,75$ Vdmax | Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT | 1020 | Mô phỏng | 0,8815 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,8580 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,8643 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,8595 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,8362 | Phù hợp |
| Gói cước FTTH-FiberPlus | | | | 1020 | | 0,8489 | Phù hợp |
| + Tốc độ tải lên trung bình | $\geq 0,75$ Vumax | $\geq 0,75$ Vumax | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|----------------------------|---|---|--------------------------------------|--|---|
| 3 | Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bắc Ninh – 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 | 0,38% 5,69% | 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 | 0,0137% 0,0077% 0,0019% 0,0131% 0,0028% 0,0043% 0,0365% 0,0046% 0,0453% 0,0271% 0,0003% 0,0027% | 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 Bắc Ninh trong Quý III.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 | ≥ 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 Bắc Ninh trong Quý III.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 |

18/10
NG T
PH
TH
FPT
SIAY

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

Quý: III năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau

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

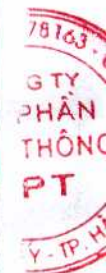
số 032016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

| 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 | | | | | | | 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 | 1020 | Mô phỏng | 0,9101 | Phù hợp | | |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | | | | | | | 1020 | 0,9296 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | 1020 | 0,9315 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | | | | | 1020 | 0,9188 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | | | | | 1020 | 0,9181 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | | | | | 1020 | 0,8887 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | | | | | 1020 | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--------|--------|------|--------------------------------------|----------|---------|---------|
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | | | 1020 | | 0,9047 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | 1020 | | 0,8863 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | 1020 | | 0,8969 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | 1020 | | 0,8974 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | 1020 | | 0,8962 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-FiberPlus | | | 1020 | | 0,9041 | Phù hợp | |
| | + Tốc độ tải lên trung bình | | | | | | | |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | 1020 | | 0,9161 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | 1020 | | 0,9354 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | 1020 | | 0,9479 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | 1020 | | 0,9568 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F6 | | | 1020 | | 0,9061 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F7 | ≥ 0,8 | ≥ 0,8 | 1020 | Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT | 0,8804 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | Vumax | Vumax | 1020 | | Mô phỏng | 0,9379 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | 1020 | | | 0,9597 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | 1020 | | | 0,9538 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | 1020 | | | 0,9672 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | 1020 | | | 0,9612 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlus | | | 1020 | | | 0,9492 | Phù hợp |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | 1020 | | | 0,8659 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | 1020 | | 0,8498 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | 1020 | | 0,8654 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | 1020 | | 0,8911 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F6 | | | 1020 | | 0,9222 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-F7 | ≥ 0,75 | ≥ 0,75 | 1020 | Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT | 0,9342 | Phù hợp | |
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | Vdmax | Vdmax | 1020 | | Mô phỏng | 0,8805 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | 1020 | | | 0,8579 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | 1020 | | | 0,8642 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | 1020 | | | 0,8582 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | 1020 | | | 0,8360 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlus | | | 1020 | | | 0,8494 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình | ≥ 0,75 | ≥ 0,75 | | | | | |
| | | Vumax | Vumax | | | | | |
| 3 | Lưu lượng sử dụng trung bình | | | | | | | |



| | | | | | | | | |
|---|---|------------------|------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | * Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang - 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 | 0,72% 17,80% | 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 | 0,0102% 0,0008% 0,0082% 0,0021% 0,0136% 0,0783% 0,0310% 0,0048% 0,0617% 0,0057% 0,0009% 0,0408% | 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 Cà Mau trong Quý III.2016 | Thống kê | 99,74% | 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 % | Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT | Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Cà Mau trong Quý III.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 |



| | | | | | | | | |
|----|---|-------------------|-------------------|--------------------------------------|---|--|-------------------|---------|
| 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 Cà Mau trong Quý III.2016 | Thống kê | 96,32% | 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 | 98,58% | 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 Cà Mau trong Quý III.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 Cà Mau trong Quý III.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 III.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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ | | | | 83,67% | |

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

11



[Signature]
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: III năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Nam

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

số 032016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | QCVN 34:2014/BTTTT | 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 | | | | | | | 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 | 1020 | Mô phỏng | 0,9101 | Phù hợp | | |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | | | | | | | 1020 | 0,9292 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | 1020 | 0,9340 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | | | | | 1020 | 0,9184 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | | | | | 1020 | 0,9167 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | | | | | 1020 | 0,8892 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | | | | | 1020 | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--------|--------|------------------------|------|--------------|--------|---------|
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | | | | 1020 | | 0,9007 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,8885 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,8998 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,8972 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,8985 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlus | | | | 1020 | | 0,9032 | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình | | | | | | | |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | | 1020 | | 0,9152 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | | 1020 | | 0,9373 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | | 1020 | | 0,9488 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | | 1020 | | 0,9548 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F6 | | | | 1020 | | 0,9090 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F7 | ≥ 0,8 | ≥ 0,8 | Theo quy định tại QCVN | 1020 | Mô phỏng | 0,8805 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | Vumax | Vumax | 34:2014/BTTTT | 1020 | | 0,9382 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,9605 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,9523 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,9682 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,9613 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlus | | | | 1020 | | 0,9502 | Phù hợp |
| | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình | | | | | | | |
| | Gói cước FTTH-F2 | | | | 1020 | | 0,8666 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F3 | | | | 1020 | | 0,8498 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F4 | | | | 1020 | | 0,8640 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F5 | | | | 1020 | | 0,8898 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F6 | | | | 1020 | | 0,9224 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-F7 | ≥ 0,75 | ≥ 0,75 | Theo quy định tại QCVN | 1020 | Mô phỏng | 0,9341 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Business | Vdmax | Vdmax | 34:2014/BTTTT | 1020 | | 0,8811 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-Fiber Public+ | | | | 1020 | | 0,8578 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberSilver | | | | 1020 | | 0,8640 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberDiamond | | | | 1020 | | 0,8592 | Phù hợp |
| | Gói cước FTTH-FiberPlay | | | | 1020 | | 0,8361 | 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 | | | Theo quy định tại QCVN | | Tối thiểu 07 | | |



| | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|----------------------------------|--|---|
| | * Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng - Hướng đi - Hướng về | ≤ 70 % ≤ 70 % | ≤ 70 % ≤ 70 % | 34:2014/BTTTT | ngày liên tiếp | Giám sát Giám sát | 0,44% 9,29% | 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 | 0,0073% 0,0018% 0,0049% 0,0059% 0,0044% 0,0014% 0,0044% 0,0057% 0,0048% 0,0329% 0,0343% 0,0026% | 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 Quảng Nam trong Quý III.2016 | Thống kê | 99,74% | 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 Quảng Nam trong Quý III.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 |
| 7 | Thời gian khắc phục mất kết nối | | | | Toàn bộ yêu cầu | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-------------------|-------------------|--------------------------------------|--|--|-------------------|---------|
| | - 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 | khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Quảng Nam trong Quý III.2016 | Thống kê | 95,86% | 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 | 94,86% | 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 Quảng Nam trong Quý III.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 Quảng Nam trong Quý III.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 III.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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ | | | | 83,67% | Phù hợp |

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

15



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn