

Số: 042016.08-2 /FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2017

**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 IV 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: 16/12/2016
 - 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 4/2016: 16/12/2016

- + 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: 19/01/2017

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 46/FTEL ngày 17/01/2017 về sự cố mất kết nối tuyến cáp quang biển.

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 Giang; Khánh Hòa; Ninh Thuận.

- 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 Giang; Khánh Hòa; Ninh Thuận.
 - 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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: IV năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Giang

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

số 042016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 01 năm 2017 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	0,9135	Phù hợp		
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng							1020	0,9295	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							1020	0,9322	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2							1020	0,9184	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3							1020	0,9169	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4							1020	0,8874	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5							1020		

Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9032	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8887	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9002	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8963	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8934	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9043	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình				1020		0,9154	Phù hợp
Gói cước FTTH-F2				1020		0,9360	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,9486	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1020		0,9544	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1020		0,9072	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1020		0,8811	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7	$\geq 0,8$	$\geq 0,8$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9388	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax		1020		0,9613	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9509	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9673	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9601	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9508	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020			
- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,8669	Phù hợp
Gói cước FTTH-F2				1020		0,8492	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,8631	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8918	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1020		0,9223	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9236	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8811	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax		1020		0,8575	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8638	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8581	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8359	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8480	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020			
+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$					
	Vumax	Vumax					

3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh - Hướng đi - Hướng về * Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội - 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	17,13 % 1,31%	Phù hợp Phù hợp	
						Giám sát Giám sát	0,36% 0,35%	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	0,0232% 0,0130% 0,0213% 0,0208% 0,0169% 0,0167% 0,0002% 0,0073% 0,0013% 0,0001% 0,0010% 0,0003%	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 Bắc Giang trong Quý IV.2016	Thống kê	99,88%	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)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Bắc Giang trong Quý IV.2016	Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao	Phù hợp
		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)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$					

	- 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 %			Thống kê	100%	Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Bắc Giang trong Quý IV.2016	Thống kê	94,51%	Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %				Thống kê	97,94%
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %					
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Bắc Giang trong Quý IV.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 Bắc Giang trong Quý IV.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	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 IV.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	≥ 80 %	≥ 80 %				91,74%	
	- 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							

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: IV năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa

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

số 042016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 01 năm 2017 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	0,9094	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,9289	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,9325	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9198	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9158	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8890	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020			

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9041	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8866	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8988	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8992	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8960	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9073	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9113	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9378	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,9494	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9552	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9045	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,8819	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020		0,9393	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9589	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9530	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9676	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9607	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9490	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8664	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8499	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8634	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8906	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9222	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,9225	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vcmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020		0,8810	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8581	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8639	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8575	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8356	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8490	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75	≥ 0,75					
		Vumax	Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình							

	* Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM - 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	1,36% 26,05%	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	0,0096% 0,0013% 0,0062% 0,0014% 0,0003% 0,0056% 0,0003% 0,0048% 0,0013% 0,0034% 0,0044% 0,0008%	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 Khánh Hòa trong Quý IV.2016	Thống kê	99,88%	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 Khánh Hòa trong Quý IV.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

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 Khánh Hòa trong Quý IV.2016	Thống kê	93,42%	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	97,58%	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 Khánh Hòa trong Quý IV.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 Khánh Hòa trong Quý IV.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 IV.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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				91,74%	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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: IV năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Thuận

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

số 042016.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 01 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BTMTT	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	0,9114	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,9304	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,9331	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9190	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9181	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8868	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020			

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9010	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8890	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9004	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9004	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8975	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9059	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9149	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9378	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,9491	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9553	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9051	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8793	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,9393	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020		0,9596	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9518	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9670	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9587	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9479	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		0,8503	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8644	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8904	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9228	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,9233	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,8813	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020		0,8577	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8636	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8587	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8361	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8488	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 Ninh Thuận – TP.HCM - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %	34:2014/BTTTT	ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	0,61% 16,08%	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	0,0011% 0,0076% 0,0025% 0,0043% 0,0016% 0,0037% 0,0001% 0,0002% 0,0002% 0,0001% 0,0002% 0,0001%	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 Ninh Thuận trong Quý IV.2016	Thống kê	99,90%	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 Ninh Thuận trong Quý IV.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) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Ninh Thuận trong Quý IV.2016	Thống kê	94,49%	Phù hợp
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$			Thống kê	94,20%	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 Ninh Thuận trong Quý IV.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 Ninh Thuận trong Quý IV.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 - 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	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 IV.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 91,74%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



[Handwritten signature]

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn