

Số: 012016.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất

Quý: 01 năm 2016

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: **59** tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương, Hải Phòng, Hòa Bình, Hưng Yên, Lạng Sơn, Lào Cai, Nam Định, Nghệ An, Ninh Bình, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Tuyên Quang, Vĩnh Phúc, Yên Bái, 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, Bạc Liêu, Bến Tre, Bình Dương, Bình Phước, 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, Trà Vinh, Vĩnh Long, Vũng Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **1.579.926** 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 Yến

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: 01 năm 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2016.06/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 04 năm 2016 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		Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, làng, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, làng, xã 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 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	6,98%	22,96%	99,96%	99,92%	100%	97,80%	99,69%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,17%	3,18%	99,97%	100%	100%	98,15%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	1,02 % 0,27%	15,95% 0,28%	99,67%	99,80%	99,91%	97,54%	99,43%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,47%	6,88%	99,75%	99,95%	100%	96,69%	98,84%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,71%	11,35%	99,89%	100%	100%	99,17%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%

6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa	0,74%	14,18%	99,93%	99,82%	100%	96,77%	99,57%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	12,64%	18,62%	99,85%	98,05%	100%	94,38%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – TP.HCM	0,81%	27,15%	100%	100%	100%	99,39%	95,83%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	0,97%	25,20%	99,96%	100%	100%	98,93%	99,63%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	3,10%	6,31%	100%	100%	100%	99,05%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang Hướng kết nối Cà Mau – Bạc Liêu	0,56% 3x10 ⁻⁵ %	9,62% 0,02%	99,80%	100%	100%	97,57%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	3,79%	11,87%	99,81%	100%	100%	96,53%	99,57%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
13.	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	15,50% 0,25% 1,53% 3,89%	2,34% 3,87% 9,88% 14,99%	99,92%	99,75%	100%	95,09%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
14.	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk – TP.HCM	0,72%	15,63%	99,94%	99,71%	100%	97,47%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Hà Nội Hướng kết nối Điện Biên – Sơn La	3,29% 0,39%	3,33% 8,29%	99,92%	99,42%	100%	98,33%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%

16.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	24,90%	25,63%	99,61%	99,81%	100%	94,80%	99,10%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
17.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,52%	7,75%	99,86%	100%	100%	99,33%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
18.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Đà Nẵng Hướng kết nối Gia Lai – TP.HCM	0,16% 1,06%	20,40% 10,70%	99,92%	99,81%	100%	95,54%	99,48%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
19.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội	15,00% 1,26%	2,03% 21,60%	99,81%	100%	100%	99,10%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
20.	TP. Hà Nội <i>Kết nối quốc tế</i>											96,13%
	Hướng kết nối Hà Nội - CNNET	7,89%	17,87%								24 giờ trong ngày	
	Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG	6,80%	28,48%									
	<i>Kết nối trong nước</i>											
	Hướng kết nối Hà Nội – VDC	0,21%	1,03%	99,73%	99,74%	99,94%	94,00%	99,39%	0,0005	100%		
	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	15,13%	10,15%									
	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	19,38%	10,05%									
	Hướng kết nối Hà Nội – VTC	0,73%	11,50%									
	Hướng kết nối Hà Nội – VNG	0,18%	1,41%									
	Hướng kết nối Hà Nội-CMC	24,85%	16,77%									
	Hướng kết nối Hà Nội – FO	1x10 ⁻⁶	3,18%									
	Hướng kết nối Hà Nội - VNIX	12,15%	7,29%									
21.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,74%	7,44%	99,62%	100%	100%	97,61%	99,19%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
22.	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội	1,26%	26,45%	99,84%	100%	100%	98,62%	99,86%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
	Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	0,07%	3,94%									

23.	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	0,90%	17,36%	99,92%	99,49%	100%	94,72%	96,54%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
24.	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0,30% 0,0002%	5,38% 0,03%	99,99%	100%	100%	98,91%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
25.	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	0,68%	9,43%	99,90%	100%	100%	98,62%	96,61%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%
	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - STARHUB Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - TATA Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - HONG KONG Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - Singapore Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - USA	7,29% 6,33% 11,41% 11,53% 10,20%	5,59% 24,20% 51,54% 44,85% 25,78%									
26.	<i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - VTN Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - Viettel Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - VTC Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - VNG Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - CMC Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - SPT Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh - FO	7,74% 23,57% 3,82% 1,61% 29,75% 11,54% 1,15%	9,98% 7,63% 1,57% 32,50% 15,78% 3,05% 13,00%	99,99%	99,72%	99,93%	93,76%	97,41%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%

[illegible]

	Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	5,24%	11,83%											ngày	
38.	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình – Hà Nội	1,56%	24,09%		99,91%	99,85%	100%	99,25%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	1,25%	18,08%		99,60%	100%	100%	99,81%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
40.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	16,10%	1,07%		99,76%	100%	100%	98,34%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
41.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,68%	10,91%		99,98%	99,81%	100%	99,01%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,44%	6,90%		99,92%	100%	100%	95,77%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,57%	10,39%		99,96%	100%	100%	97,90%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	0,58%	9,38%		99,93%	99,62%	100%	99,03%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng	0,76% 4,48%	27,78% 0,98%		99,76%	99,80%	100%	93,90%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,33%	6,54%		99,93%	100%	100%	98,51%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
47.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	0,47%	6,17%		99,92%	100%	100%	99,10%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	
48.	Sơn La				99,68%	100%	100%	94,33%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	96,13%	

	Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	6,55% 0,43%	6,65% 8,03%									ngày	
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	0,86%	16,55%	99,86%	100%	100%	98,90%	98,68%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
50.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	1,11%	20,00%	99,64%	99,74%	100%	95,02%	99,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
51.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,14%	19,15%	99,84%	100%	99,02%	93,75%	97,88%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
52.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,11%	19,57%	99,85%	100%	100%	98,90%	99,80%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
53.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	0,96%	15,98%	99,60%	99,84%	100%	97,79%	99,45%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
54.	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	0,55%	8,51%	99,97%	100%	100%	97,42%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
55.	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	0,44%	5,31%	99,88%	99,77%	100%	99,28%	99,07%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
56.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	0,82%	14,17%	99,97%	100%	100%	96,07%	99,23%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
57.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	0,48%	10,75%	99,96%	100%	100%	98,38%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
58.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,52%	31,90%	99,87%	99,62%	99,92%	93,50%	99,01%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	
59.	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái – Phú Thọ	0,14%	1,25%	99,78%	100%	100%	94,68%	99,10%	0	100%	24 giờ trong ngày	96,13%	

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối”, “Thời gian khắc phục mất kết nối”: 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

(Ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

