

Số: 022015.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2015

**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: 02 năm 2015

**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: **1.506.598** 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**

*Duy Hồng Sơn*

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

**Quý: 02 năm 2015**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022015.06/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 07 năm 2015 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu	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 khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương An Giang Hướng kết nối An Giang – Cần Thơ	2,41%	28,85%	99,93%	99,53%	99,81%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Cần Thơ	0,41%	5,70%	99,88%	100%	99,46%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,75% 0,55%	13,77% 6,69%	99,74%	99,11%	98,39%	99,36%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh – Hà Nội	1,97%	28,63%	99,74%	99,60%	97,24%	97,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,68%	6,70%	99,95%	99,76%	99,87%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	



6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Đà Nẵng	1,15%	15,70%	99,86%	99,91%	100%	99,59%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	1,50%	21,59%	99,74%	98,84%	100%	94,28%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – Bình Dương	2,32%	30,80%	99,91%	99,53%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	1,28%	28,85%	99,95%	99,26%	99,75%	99,91%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	0,60%	5,49%	100%	98,43%	100%	99,15%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Cần Thơ	0,46%	6,00%	99,61%	99,16%	98,63%	99,67%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	2,53%	38,58%	99,73%	99,59%	100%	93,91%	96,88%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
13.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN	18,80%	1,80%									
	Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel	0,10%	2,84%	99,61%	99,77%	100%	98,51%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
	Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	2,52%	14,40%									
	Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	9,16%	27,70%									
14.	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk – Đà Nẵng	1,08%	8,75%	99,99%	99,47%	100%	99,22%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
	Hướng kết nối Đắk Lắk – TP.HCM	1,05%	30,20%									
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Hà Nội	0,53%	7,05%	99,90%	99,59%	98,04%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
	Đông Nai	1,73%	26,50%	99,60%	99,85%	99,57%	99,51%	99,79%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%





23.	Hải Phòng Hương kết nối Hải Phòng - Hà Nội	2,76%	35,60%	99,86%	99,60%	99,36%	93,41%	98,03%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
24.	Hậu Giang Hương kết nối Hậu Giang - Cần Thơ	7,18%	9,98%	99,61%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
25.	Hòa Bình Hương kết nối Hòa Bình - Hà Nội TP. Hồ Chí Minh	0,84%	9,27%	99,72%	99,38%	100%	99,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
26.	<i>Đi quốc tế</i> Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - STARHUB	12,20%	24,14%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - HONG KONG	7,62%	34,40%										
	<i>Peering</i> Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - VDC	3,60%	35,93%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - VTN	26,60%	18,25%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - Viettel	32,95%	20,50%	99,74%	99,50%	99,64%	99,11%	99,51%	0,0002	100%	24 giờ trong ngày	84,59%	
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - VTC	4,07%	1,64%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - VNG	2,04%	28,05%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - CMC	58,50%	16,26%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - FO	1,50%	12,50%										
	Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - VNIX	4,42%	23,83%										
	<i>Kết nối trong nước nội mạng</i> Hương kết nối TP. Hồ Chí Minh - Hà Nội	26,79%	17,49%										
	27.	Huế Hương kết nối Huế - Đà Nẵng	0,98%	15,78%	99,80%	99,73%	99,32%	97,62%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%

28.	Hung Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hà Nội Dương	3x10 <sup>-5</sup> % 1,77%	1,38% 29,50%	99,77%	99,30%	99,75%	99,79%	98,21%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
29.	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang – Cần Thơ	7,86%	15,31%	99,90%	99,63%	100%	99,94%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
30.	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,93%	17,68%	99,70%	99,48%	99,14%	99,62%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
31.	Lạng Sơn Hướng kết nối Lạng Sơn – Hà Nội	0,90%	9,00%	99,60%	98,95%	98,91%	99,08%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
32.	Lào Cai Hướng kết nối Lào Cai – Yên Bái Hướng kết nối Lào Cai – Hà Nội	0,60% 0,04%	4,69% 0,29%	99,94%	99,48%	100%	99,91%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
33.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM Hướng kết nối Lâm Đồng – Đà Nẵng	0,89% 1,47%	35,00% 7,48%	99,88%	99,45%	100%	99,96%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
34.	Long An Hướng kết nối Long An – TP.HCM	0,54%	6,38%	99,86%	99,64%	98,40%	94,36%	92,81%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
35.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	1,91%	26,44%	99,90%	99,54%	99,37%	98,32%	99,68%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
36.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	2,07%	39,00%	99,89%	99,53%	98,31%	98,22%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
37.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,29%	19,03%	99,72%	99,49%	99,31%	99,70%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
38.	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình – Nam Định	0,32%	2,07%	99,98%	99,83%	100%	97,32%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%



39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	1,70%	23,82%	99,95%	99,70%	98,58%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
40.	Phủ Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	2,16%	16,85%	99,77%	99,58%	100%	99,28%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
41.	Phủ Yên Hướng kết nối Phú Yên – Đà Nẵng	1,58%	22,24%	99,90%	98,76%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	1,46%	18,72%	99,93%	99,65%	100%	99,74%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,66%	8,41%	99,82%	99,33%	100%	99,59%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	2,14%	28,61%	99,72%	99,03%	100%	99,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Dương	2,29%	31,55%	99,77%	99,38%	100%	94,90%	99,43%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
		1,97%	2x10 <sup>-5</sup> %									
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	1,61%	20,67%	99,63%	98,97%	99,35%	99,26%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
47.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cà Mau – Thơ	6,85%	15,18%	99,89%	99,83%	100%	99,77%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội	0,69%	9,52%	99,70%	99,35%	100%	99,36%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,45%	21,05%	99,81%	99,66%	99,71%	99,09%	99,61%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%

50.	Thái Bình Hương kết nối Thái Bình – Hà Nội Phòng Hương kết nối Thái Bình – Hải Định	0,32% 0,001% 0,70%	4,31% 2,18% 10,15%	99,93%	99,84%	100%	99,69%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
51.	Thái Nguyên Hương kết nối Thái Nguyên – Hà Nội Hương kết nối Thái Nguyên – Bắc Giảng	1,39% 5,37%	10,43% 0,20%	99,75%	99,41%	98,96%	98,19%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
52.	Thanh Hóa Hương kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,43%	18,32%	99,63%	99,35%	99,18%	99,11%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
53.	Tiền Giang Hương kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,78%	20,36%	99,94%	98,79%	98,41%	96,78%	99,52%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
54.	Trà Vinh Hương kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	0,33%	4,84%	99,60%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
55.	Tuyên Quang Hương kết nối Tuyên Quang – Thái Nguyên Hương kết nối Tuyên Quang – Hà Nội	0,40% 3,15%	4,65% 11,27%	99,92%	98,45%	97,37%	99,53%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
56.	Vĩnh Long Hương kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	2,05%	18,98%	99,74%	99,64%	99,39%	98,47%	99,24%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
57.	Vĩnh Phúc Hương kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	1,22%	6,94%	99,63%	99,47%	100%	98,01%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
58.	Vũng Tàu Hương kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	2,28%	31,20%	99,88%	99,77%	99,56%	96,22%	98,88%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%
59.	Yên Bái Hương kết nối Yên Bái – Hà Nội	0,95%	10,30%	99,93%	98,75%	98,68%	99,60%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84,59%



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” và “Hồi 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**

(ký, họ tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*

