CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Số: 032016.08-2/QLCL/BC-FTEL
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 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 sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quý: 03 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, Đắc 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: **1.171.996** khách hàng.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu VT.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, họ tên, đóng dấu)

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

BẢN 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 CÁP QUANG)
Quý: 03 năm 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032016.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 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		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 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
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – TP.HCM	5,83%	30,71%	99,89%	99,87%	100%	93,62%	96,28%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,40%	6,41%	99,89%	99,26%	100%	94,09%	98,34%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	1,45 % 0,41%	23,25% 0,40%	99,72%	100%	100%	94,09%	98,01%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,38%	5,69%	99,65%	100%	100%	94,98%	97,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền	0,86%	16,35%	99,94%	100%	100%	94,07%	98,63%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

	Giang											
6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa	0,97%	20,83%	99,94%	99,41%	100%	93,72%	97,20%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	30,98%	25,76%	99,71%	99,98%	100%	93,43%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – TP.HCM	12,23%	12,15%	99,97%	100%	100%	97,25%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	1,25%	36,50%	99,97%	100%	100%	96,96%	99,87%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	4,66%	8,81%	99,94%	100%	100%	95,81%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,72%	17,80%	99,74%	100%	100%	96,32%	98,58%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	3,72%	17,83%	99,94%	99,85%	100%	94,68%	99,21%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
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	 14,10% 0,22% 4,65% 2,54%	 1,69% 5,21% 16,95% 22,84%	99,93%	98,84%	100%	94,36%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
14.	Đắc Lắc Hướng kết nối Đắc Lắc – TP.HCM	0,86%	20,15%	99,95%	100%	100%	93,54%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Hà Nội Hướng kết nối Điện Biên – Sơn La	7,10% 0,60%	7,16% 12,25%	99,72%	100%	100%	94,19%	96,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

16.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	31,93%	21,98%	99,85%	100%	100%	93,46%	97,35%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
17.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,56%	13,20%	99,92%	99,81%	100%	94,51%	97,37%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
18.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	0,85%	21,80%	99,84%	100%	100%	96,02%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
19.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội	24,30% 1,62%	3,89% 31,00%	99,71%	100%	100%	95,12%	95,10%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
20.	TP. Hà Nội *Kết nối quốc tế* Hướng kết nối Hà Nội - CNNET Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG *Kết nối trong nước* Hướng kết nối Hà Nội – VDC Hướng kết nối Hà Nội – VTN Hướng kết nối Hà Nội – Viettel Hướng kết nối Hà Nội – VTC Hướng kết nối Hà Nội – VNG Hướng kết nối Hà Nội–CMC Hướng kết nối Hà Nội – FO Hướng kết nối Hà Nội - VNIX	 5,66% 12,31% $1x10^{-6}$ % 23,59% 24,33% 1,10% 0,02% 52,00% 0,51% 37,32%	 49,60% 49,19% $3x10^{-7}$ % 16,92% 16,85% 11,20% 0,93% 35,00% 7,20% 11,10%	99,67%	99,68%	99,98%	94,02%	97,79%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
21.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,54%	8,58%	99,70%	100%	100%	95,31%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
22.	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	1,23% 0,53%	24,30% 11,26%	99,79%	100%	100%	95,23%	98,72%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
23.	Hải Phòng			99,83%	99,95%	100%	94,52%	98,87%	0	100%	24 giờ trong	83,67%

	Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	0,64%	15,57%								ngày	
24.	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang – Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang – Kiên Giang	0,48% 0,0004%	9,65% 0,07%	99,99%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
25.	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	7,04%	13,29%	99,90%	100%	100%	98,50%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
26.	TP. Hồ Chí Minh *Kết nối quốc tế* 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 *Kết nối trong nước* 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 Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh –	 4,47% 6,29% 15,08% 19,64% 13,88% 15,33% 49,07% 3,09% 2,16% 14,82% 39,36% 1,80% 5,64%	 17,14% 25,40% 45,96% 40,72% 38,30% 13,19% 14,73% 14,41% 44,90% 9,37% 9,12% 21,20% 41,04%	99,96%	99,71%	99,94%	93,73%	93,47%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

	VNIX *Kết nối trong nước nội mạng* Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Hà Nội	38,13%	49,20%									
27.	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	2,99%	20,24%	99,79%	100%	100%	94,28%	97,23%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
28.	Hưng Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hải Dương	0,00004 %	1,85%	99,66%	100%	100%	93,35%	97,43%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
29.	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang – An Giang	1,48%	31,65%	99,86%	100%	100%	93,94%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
30.	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,60%	14,95%	99,74%	100%	100%	93,88%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
31.	Lạng Sơn Hướng kết nối Lạng Sơn – Hà Nội	0,87%	18,68%	99,84%	100%	100%	94,73%	96,53%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
32.	Lào Cai Hướng kết nối Lào Cai – Yên Bái	10,55%	19,25%	99,63%	100%	100%	93,70%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
33.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	0,83%	18,75%	99,85%	100%	100%	93,75%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
34.	Long An Hướng kết nối Long An – TP.HCM	1,32%	14,96%	99,82%	100%	100%	93,33%	95,08%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
35.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	0,18%	3,82%	99,76%	100%	100%	94,06%	95,83%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
36.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,25%	26,75%	100%	100%	100%	93,04%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
37.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,50%	21,37%	99,69%	100%	100%	95,88%	97,55%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

38.	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình – Hà Nội	1,38%	26,66%	99,83%	99,28%	100%	94,19%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	1,30%	29,75%	99,88%	100%	100%	95,25%	98,17%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
40.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	1,34%	23,15%	99,82%	100%	100%	93,20%	98,00%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
41.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	1,03%	15,90%	100%	100%	100%	98,58%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,46%	8,74%	99,98%	100%	100%	96,05%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,44%	9,29%	99,74%	100%	100%	95,86%	94,86%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	0,99%	13,85%	99,77%	99,65%	100%	96,90%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng	0,61% 7,09%	24,08% 1,36%	99,62%	99,95%	100%	93,93%	95,65%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,39%	9,56%	99,90%	100%	100%	95,78%	98,29%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
47.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	0,94%	15,80%	99,95%	100%	100%	95,50%	98,08%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	12,00% 0,94%	12,07% 15,80%	99,61%	100%	100%	93,07%	97,90%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,03%	23,38%	99,98%	100%	100%	94,22%	94,38%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
50.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	1,35%	26,55%	99,61%	98,64%	100%	94,11%	95,37%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
51.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,55%	13,44%	99,64%	99,87%	100%	93,61%	96,03%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
52.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,42%	28,13%	99,95%	98,78%	100%	95,63%	98,52%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
53.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,16%	22,75%	99,91%	100%	100%	94,13%	98,78%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
54.	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	0,76%	18,10%	99,93%	100%	100%	96,65%	98,59%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
55.	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	16,14%	17,36%	99,85%	100%	100%	94,28%	95,70%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
56.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,06%	19,70%	99,84%	100%	100%	93,17%	95,34%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
57.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	0,87%	14,45%	99,85%	100%	100%	93,73%	99,10%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
58.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,05%	22,44%	99,70%	99,62%	99,62%	94,50%	98,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%
59.	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái – Hà Nội	0,88%	14,60%	99,93%	100%	100%	95,67%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian thiết lập dịch vụ", "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