

Số: 032016.08-1/QLCL/BC-FTEL

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

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)

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: 47 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh,  
Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Nam Định, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh,  
Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Vĩnh Phúc, 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, Bến Tre, Bình Dương, Bình Thuận, Cà Mau, Cần  
Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh, Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm  
Đông, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh, Tiền Giang, Vĩnh Long, Vũng  
Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 458.173 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**  
**SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL)**

**Quý: 03 năm 2016**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032016.08-1/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 năm 2016 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 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 công nghệ 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	5,83%	30,71%	99,97%	100%	94,73%	98,76%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%	
2.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	1,45% 0,41%	23,25% 0,40%	99,86%	100%	95,52%	98,66%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%	
3.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,38%	5,69%	99,60%	100%	94,69%	98,94%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%	
4.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,86%	16,35%	99,97%	100%	94,99%	97,76%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%	
5.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh	0,97%	20,83%	99,97%	100%	94,72%	99,03%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%	



	Hòa																	
6.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	30,98%	25,76%	99,77%	100%	100%	100%	94,05%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
7.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	1,25%	36,50%	100%	100%	100%	100%	97,79%	98,96%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
8.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,72%	17,80%	99,89%	100%	100%	100%	97,24%	99,44%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
9.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	3,72%	17,83%	99,91%	100%	100%	100%	95,45%	96,95%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
10.	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%	1,69% 5,21%	99,98%	100%	98,15%	100%	93,08%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
11.	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk – TP.HCM	0,86%	20,15%	99,98%	100%	100%	100%	94,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
12.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	31,93%	21,98%	99,71%	100%	100%	100%	96,81%	97,46%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
13.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,56%	13,20%	99,91%	100%	99,53%	100%	94,47%	96,74%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
14.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	0,85%	21,80%	99,98%	100%	100%	100%	96,62%	99,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					
15.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định	24,30%	3,89%	99,75%	100%	100%	100%	93,68%	94,85%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%					

	Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội TP. Hà Nội	1,62%	31,00%												
	<i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối Hà Nội - CNNET Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG	5,66% 12,31%	49,60% 49,19%												
16.	<i>Kết nối trong nước</i> 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	1x10 <sup>-5</sup> % 23,59% 24,33% 1,10% 0,02% 52,00% 0,51% 37,32%	3x10 <sup>-7</sup> % 16,92% 16,85% 11,20% 0,93% 35,00% 7,20% 11,10%	99,60%	98,49%	100%	94,62%	97,73%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%			
17.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,54%	8,58%	99,73%	100%	100%	95,90%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%			
	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	1,23% 0,53%	24,30% 11,26%	99,74%	100%	100%	93,60%	97,96%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%			
19.	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang – Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang – Kiên Giang	0,64% 0,48% 0,0004%	15,57% 9,65% 0,07%	99,62%	100%	100%	95,84%	98,90%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%			
20.	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	4,47% 6,29%	17,14% 25,40%	99,87%	99,43%	100%	94,72%	96,61%	0	100%	24 giờ trong ngày	83,67%			





	Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng																ngày	
26.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	0,83%	18,75%	99,84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,73%	98,31%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
27.	Long An Hướng kết nối Long An – TP.HCM	1,32%	14,96%	99,83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,69%	96,48%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
28.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	0,18%	3,82%	99,67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,77%	94,12%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
29.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,25%	26,75%	99,93%	99,91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,49%	99,33%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
30.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,50%	21,37%	99,94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96,57%	99,04%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
31.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	1,30%	29,75%	99,99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96,53%	98,53%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
32.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	1,34%	23,15%	99,89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95,00%	99,15%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
33.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	1,03%	15,90%	99,99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97,16%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
34.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,46%	8,74%	99,94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,64%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
35.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,44%	9,29%	99,94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94,58%	95,81%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
36.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	0,99%	13,85%	99,94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96,81%	98,08%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%
37.	Quảng Ninh			99,74%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93,39%	100%	0	100%		24 giờ trong ngày	83,67%





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

