

Số: 042015.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 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: 04 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: 1.554.520 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

Bui Hồng Yên

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

Quý: 04 năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/2015.06/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 01 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	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – TP.HCM	17,47%	17,07%	99,85%	100%	100%	98,96%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,93%	14,85%	99,90%	100%	99,04%	98,03%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,13 % 0,94%	10,10% 12,32%	99,61%	99,48%	99,32%	98,44%	99,89%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,97%	10,81%	99,83%	99,70%	98,90%	99,51%	99,75%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,78%	9,08%	99,90%	99,29%	99,35%	99,19%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa	0,75%	14,48%	99,64%	99,55%	100%	97,54%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	30,51%	15,44%	99,63%	97,55%	100%	94,04%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – TP.HCM	0,74%	10,96%	99,89%	99,78%	97,22%	99,71%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	0,74%	19,28%	99,79%	99,56%	99,72%	99,35%	99,74%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	0,36%	4,30%	99,76%	100%	100%	98,47%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Bạc Liêu	0,90%	14,20%	99,84%	98,11%	100%	98,89%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	4,15%	15,71%	99,72%	99,59%	100%	95,38%	99,82%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
13.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN	19,90%	1,10%									
	Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel	0,17%	5,22%	99,88%	99,48%	100%	98,80%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
	Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	1,67%	12,03%									
	Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	3,91%	16,50%									
14.	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk – Đà Nẵng	1,15%	31,90%	99,87%	99,65%	100%	99,48%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
	Hướng kết nối Đắk Lắk – TP.HCM	1,55%	23,30%									
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Sơn La	0,71%	8,25%	99,75%	99,27%	100%	98,75%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
16.	Đồng Nai	35,30%	27,56%	99,71%	99,62%	99,65%	93,42%	97,92%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

	Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM																			ngày	
17.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,47%	8,20%	99,90%	99,45%	99,32%	99,23%	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
18.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Đà Nẵng Hướng kết nối Gia Lai – TP.HCM	0,17% 1,36%	18,70% 15,15%	99,92%	99,83%	98,95%	99,33%	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
19.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội	18,10% 1,92%	2,11% 28,00%	99,72%	100%	100%	99,52%	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
20.	TP. Hà Nội <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối Hà Nội - CNNET Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG <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	8,46% 8,08%	29,52% 37,28%	99,67%	99,54%	99,75%	96,13%	99,51%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
21.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,53%	7,24%	99,96%	99,58%	98,39%	97,80%	99,12%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
22.	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	0,84% 0,17%	29,35% 2,59%	99,68%	99,55%	99,55%	98,92%	99,80%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
23.	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	1,38%	23,57%	99,82%	99,85%	99,87%	97,19%	99,84%	0	100%	100%	100%	0	100%	100%	0	100%	100%	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

24.	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang – Cần Thơ	3,48%	7,00%	99,99%	100%	100%	100%	100%	0	100%	ngày	92,89%
25.	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội 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 – HONG KONG Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – USA	0,57%	7,55%	99,84%	99,78%	100%	99,32%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
26.	<i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VDC 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 – VNIX	3,37%	10,47%	99,97%	99,66%	99,84%	96,04%	98,56%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

	Nội Định	Hướng kết nối Ninh Bình – Nam	$1 \times 10^{-5} \%$	0,97%																				
39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM		0,87%	14,59%	99,92%	99,86%	97,42%	99,40%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
40.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội		0,91%	13,15%	99,87%	100%	100%	98,92%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
41.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa		0,68%	11,53%	99,98%	99,78%	100%	99,35%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng		0,99%	14,51%	99,92%	98,18%	100%	99,52%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng		0,61%	10,53%	99,92%	99,72%	99,57%	99,18%	99,83%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng		0,70%	11,09%	99,69%	98,78%	100%	98,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội		0,56%	18,20%	99,62%	99,48%	99,26%	97,91%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng		0,30%	5,94%	99,87%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
47.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ		1,29%	21,55%	99,95%	99,83%	100%	98,93%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình		0,56%	8,60%	99,93%	99,32%	97,70%	99,86%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM		0,70%	13,63%	99,82%	99,82%	99,74%	99,44%	98,65%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%											

50.	Thái Bình Hưởng kết nối Thái Bình – Hà Nội	0,86%	14,65%	99,70%	99,50%	99,68%	99,48%	99,59%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
51.	Thái Nguyên Hưởng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,31%	13,20%	99,87%	98,87%	99,60%	99,29%	99,84%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
52.	Thanh Hóa Hưởng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,33%	20,70%	99,79%	99,46%	100%	99,35%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
53.	Tiền Giang Hưởng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,64%	26,40%	99,91%	99,73%	99,67%	93,89%	93,34%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
54.	Trà Vinh Hưởng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	0,48%	8,27%	99,88%	99,52%	99,29%	99,75%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
55.	Tuyên Quang Hưởng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	0,31%	4,44%	99,92%	98,83%	98,90%	99,77%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
56.	Vĩnh Long Hưởng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	0,70%	12,60%	99,83%	100%	100%	94,32%	96,76%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
57.	Vĩnh Phúc Hưởng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	0,77%	6,39%	99,85%	99,42%	100%	98,94%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
58.	Vũng Tàu Hưởng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,36%	26,83%	99,71%	99,62%	99,46%	96,15%	99,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
59.	Yên Bái Hưởng kết nối Yên Bái – Phú Thọ	0,14%	0,99%	99,89%	100%	100%	99,91%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

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

Đài Hồng Yến