

Số: 042016.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2017

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: 04 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: 1.229.147 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 Tiến

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: 04 năm 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042016.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 01 năm 2017 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		Kiểu 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	7,06%	30,81%	99,92%	100%	100%	94,13%	94,88%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,83%	13,40%	99,93%	99,31%	100%	94,39%	96,43%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	17,13%	1,31%	99,88%	100%	100%	94,51%	97,94%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,36%	0,35%									
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,88%	13,95%	99,65%	100%	100%	94,26%	93,67%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền	0,70%	16,85%	99,98%	100%	100%	93,06%	98,00%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%

	Giang												
6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa	1,07%	25,21%	99,98%	98,76%	100%	93,06%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	15,41%	19,84%	99,62%	99,96%	100%	94,40%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – TP.HCM	0,42%	11,59%	99,77%	100%	100%	96,52%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	10,57%	17,64%	99,85%	100%	100%	94,15%	99,46%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	4,76%	9,51%	99,91%	100%	100%	96,12%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,75%	15,55%	99,76%	100%	100%	94,09%	98,84%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	3,77%	18,78%	99,86%	99,86%	100%	94,19%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
13.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel	14,60%	19,70%	99,95%	98,37%	100%	93,19%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
	Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	0,15%	5,89%										
	Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	5,09%	13,25%										
		5,23%	33,22%										
14.	Đắc Lắc Hướng kết nối Đắc Lắc – TP.HCM	0,95%	23,78%	99,89%	100%	100%	93,29%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Hà Nội	6,65%	6,67%	99,96%	100%	100%	93,50%	94,57%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%	
	Hướng kết nối Điện Biên – Sơn La	0,60%	9,90%										

16.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	13,00%	19,59%	99,90%	99,91%	100%	94,69%	96,91%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
17.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,70%	15,55%	99,66%	99,82%	100%	93,03%	98,25%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
18.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	1,04%	22,40%	99,71%	99,14%	100%	95,82%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
19.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định	5,44%	6,60%	99,76%	100%	100%	95,41%	99,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội	0,66%	11,05%									
20.	TP. Hà Nội <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối Hà Nội - CNNET	5,63%	20,48%	99,62%	99,50%	99,99%	94,26%	98,67%	0,0003	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG	9,08%	35,99%									
	Hướng kết nối Hà Nội – JAPAN	1,27%	11,18%									
	<i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối Hà Nội – VTN	19,41%	12,77%									
	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	29,15%	16,80%									
	Hướng kết nối Hà Nội – VTC	1,42%	14,20%									
	Hướng kết nối Hà Nội – VNG	0,22%	1,65%									
	Hướng kết nối Hà Nội – CMC	45,67%	35,67%									
	Hướng kết nối Hà Nội – FO	0,69%	9,55%									
Hướng kết nối Hà Nội – VNIX	44,39%	10,75%										
21.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,60%	8,98%	99,67%	98,85%	100%	93,18%	97,54%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
22.	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội	1,87%	25,85%	99,84%	100%	100%	94,59%	97,21%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	0,10%	4,68%									
23.	Hải Phòng			99,84%	99,79%	99,91%	93,79%	98,07%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%

	Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	15,47%	23,04%								ngày	
24.	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang – Cần Thơ	0,76%	12,80%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Hậu Giang – Kiên Giang	0,001%	0,05%									
25.	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	8,07%	15,39%	99,96%	100%	100%	97,17%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
26.	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – STARHUB	2,83%	7,55%	99,96%	99,67%	100%	94,23%	94,21%	0,0004	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – HONG KONG	17,49%	50,10%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – USA	7,73%	39,30%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – JAPAN	4,01%	23,95%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (APG)	28,50%	53,07%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (IA)	5,50%	35,82%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CHT	15,00%	27,60%									
	<i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTN	22,87%	13,09%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Viettel	57,37%	14,98%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTC	3,52%	20,99%									
Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNG	1,96%	25,28%										
Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CMC	20,30%	5,90%										
Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh –	59,00%	14,30%										

	SPT											
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – FO	1,49%	20,25%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNIX	19,51%	51,94%									
	<i>Kết nối trong nước nội mạng</i>											
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Hà Nội	18,28%	14,35%									
27.	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	3,25%	24,44%	99,79%	99,89%	100%	93,92%	98,58%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
28.	Hung Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hải Dương	0,00005%	1,83%	99,66%	100%	100%	95,40%	97,47%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Hưng Yên – Hà Nội	0,65%	12,56%									
29.	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang – An Giang	1,00%	19,15%	99,76%	100%	100%	94,03%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
30.	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,62%	14,20%	99,78%	100%	100%	94,08%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
31.	Lạng Sơn Hướng kết nối Lạng Sơn – Hà Nội	1,00%	25,75%	99,85%	100%	100%	93,05%	96,40%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
32.	Lào Cai Hướng kết nối Lào Cai – Yên Bái	5,65%	13,92%	99,79%	100%	100%	93,69%	100%	0,0298	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
33.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	0,95%	22,98%	99,80%	100%	100%	94,21%	98,90%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
34.	Long An Hướng kết nối Long An – TP.HCM	1,04%	17,43%	99,71%	100%	98,83%	94,76%	93,92%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
35.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	0,68%	12,67%	99,72%	100%	100%	93,75%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%

36.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,48%	29,83%	99,61%	100%	100%	93,36%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
37.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,36%	26,05%	99,88%	99,95%	100%	93,42%	97,58%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
38.	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình – Hà Nội	0,84%	10,52%	99,91%	99,61%	100%	93,71%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	0,61%	16,08%	99,90%	100%	100%	94,49%	94,20%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
40.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	1,64%	25,00%	99,87%	100%	100%	93,36%	95,65%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
41.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,92%	17,45%	99,94%	100%	100%	96,62%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,50%	9,55%	99,99%	100%	100%	95,45%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,51%	9,92%	99,78%	99,46%	100%	93,25%	94,92%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	1,04%	14,41%	99,81%	97,40%	100%	94,41%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội	0,63%	25,75%	99,64%	100%	100%	93,33%	94,82%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
	Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng	7,27%	1,42%									
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,38%	9,62%	99,88%	100%	100%	93,21%	98,59%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
47.	Sóc Trăng	1,10%	18,95%	99,93%	100%	100%	94,77%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%

											ngày	
	Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ											
48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	13,10% 1,01%	13,14% 16,25%	99,61% 100%	100% 100%	100% 100%	93,51% 93,28%	98,75% 93,64%	0 0	100% 100%	24 giờ trong ngày	91,74%
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,15%	24,58%	99,63%	100%	100%	93,28%	93,64%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
50.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	1,65%	29,40%	99,91%	99,73%	100%	93,40%	98,80%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
51.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,76%	15,68%	99,67%	100%	100%	93,56%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
52.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,24%	22,90%	99,80%	99,23%	100%	95,86%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
53.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,19%	24,25%	99,85%	100%	100%	93,14%	96,48%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
54.	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	1,03%	19,70%	99,95%	100%	100%	93,55%	95,77%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
55.	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	15,37%	16,52%	99,85%	99,01%	100%	93,30%	96,15%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
56.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,32%	24,60%	99,80%	100%	100%	93,53%	93,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
57.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	1,76%	15,85%	99,78%	100%	100%	93,49%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
58.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,41%	19,61%	99,68%	99,46%	99,82%	95,08%	97,46%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%
59.	Yên Bái			99,83%	99,71%	100%	98,32%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,74%

	Hướng kết nối Yên Bái – Hà Nội	0,90%	13,95%							ngày	
--	--------------------------------	-------	--------	--	--	--	--	--	--	------	--

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “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
(kí, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

