

Số: 022016.08/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 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: 02 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: **1.142.623** 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 Sơn**

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

**Quý: 02 năm 2016**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022016.08/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 07 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		Kiểu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, làng, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, làng, 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – TP.HCM	7,68%	25,24%	99,84%	100%	100%	93,36%	98,94%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,31%	4,99%	99,86%	100%	100%	97,10%	99,65%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	1,04%	16,93%	99,71%	100%	100%	92,30%	99,39%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,53%	7,49%	99,67%	100%	100%	92,43%	98,70%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền	1,07%	15,20%	99,86%	100%	100%	95,30%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%









37.	Khánh Hòa Hương kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	3,15%	10,39%	99,67%	100%	100%	100%	96,56%	99,00%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
38.	Ninh Bình Hương kết nối Ninh Bình – Hà Nội	1,35%	24,72%	99,89%	99,82%	100%	100%	98,74%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
39.	Ninh Thuận Hương kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	1,06%	23,50%	99,92%	100%	100%	100%	99,51%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
40.	Phú Thọ Hương kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	19,20%	1,15%	99,62%	100%	100%	100%	92,65%	94,87%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
41.	Phú Yên Hương kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,74%	12,12%	99,99%	100%	100%	100%	97,04%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
42.	Quảng Bình Hương kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,50%	7,61%	100%	100%	100%	100%	95,41%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
43.	Quảng Nam Hương kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,58%	10,68%	99,63%	99,58%	100%	100%	95,06%	99,25%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
44.	Quảng Ngãi Hương kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	0,79%	11,20%	99,77%	99,79%	100%	100%	98,14%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
45.	Quảng Ninh Hương kết nối Quảng Ninh – Hà Nội Hương kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng	0,77% 5,33%	29,43% 1,35%	99,67%	100%	100%	100%	93,38%	98,71%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
46.	Quảng Trị Hương kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,37%	7,00%	99,99%	100%	100%	100%	93,20%	99,33%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
47.	Sóc Trăng Hương kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	0,91%	14,10%	99,94%	100%	100%	100%	98,57%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%

48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	9,45% 0,68%	9,51% 13,85%	99,87%	100%	100%	93,11%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,03%	21,40%	99,87%	100%	100%	95,92%	97,35%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
50.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	1,10%	20,65%	99,98%	99,51%	100%	93,80%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
51.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,58%	11,30%	99,73%	100%	100%	93,09%	98,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
52.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,18%	23,83%	99,77%	99,42%	100%	97,06%	99,56%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
53.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,15%	20,98%	99,94%	100%	100%	95,85%	99,38%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
54.	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	0,56%	8,01%	99,97%	100%	100%	99,02%	99,25%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
55.	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	9,85%	10,59%	99,86%	99,82%	100%	97,72%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
56.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,44%	17,53%	99,91%	100%	100%	93,57%	95,31%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
57.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	0,76%	12,30%	99,69%	100%	100%	96,66%	98,73%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
58.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,89%	39,05%	99,76%	99,27%	100%	93,43%	99,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%
59.	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái – Hà Nội	0,63%	10,69%	99,71%	100%	100%	94,77%	96,85%	0	100%	24 giờ trong ngày	88,30%



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, in tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*

