

Số: 012017.08-2/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2017

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 I năm 2017**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 12/05/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: www.fpt.vn
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **59**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **79**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹: 20/03/2017
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

¹ Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý I/2017: 20/03/2017

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất” QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL” QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 20/05/2016

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/04/2017

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có sự cố.

Đã báo cáo tại Công văn số 46/FTEL ngày 17/01/2017 về sự cố mất kết nối tuyến cáp quang biển và Công văn số 110/FTEL ngày 22/02/2017 về sự cố cáp quang biển AAG. Báo cáo khắc phục hoàn tất sự cố AAG trên tại Công văn số 246/FTEL vào ngày 7/4/2017

Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:

59

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lâm Đồng; Tây Ninh; Thái Bình.
 - Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lâm Đồng; Tây Ninh; Thái Bình.
 - Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: **0**
4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: **03 bản**.

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



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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: I năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lâm Đồng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 012017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				120		100%	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay	120	100%	Phù hợp					
Gói cước FTTH-FiberPlus	120	100%	Phù hợp					
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9144	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,9300	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,9330	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9178	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9157	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,9157	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8868	Phù hợp

Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9022	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8875	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9002	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8974	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8983	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9043	Phù hợp	
+ Tốc độ tải lên trung bình								
Gói cước FTTH-F2				1020		0,9161	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F3				1020		0,9373	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4				1020		0,9493	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5				1020		0,9553	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9048	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,8818	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax	34:2014/BTTTT	1020		0,9380	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9606	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9519	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9681	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9593	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9503	Phù hợp	
- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng								
+ Tốc độ tải xuống trung bình								
Gói cước FTTH-F2				1020			0,8670	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1020		0,8495	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8646	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5				1020		0,8915	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6				1020		0,9217	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN	1020	Mô phỏng	0,9233	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax	34:2014/BTTTT	1020		0,8809	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8579	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8643	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8584	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8363	Phù hợp	
Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8495	Phù hợp	
+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75	≥ 0,75						
	Vumax	Vumax						

3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM - Hướng đi - Hướng về	$\leq 70\%$ $\leq 70\%$	$\leq 70\%$ $\leq 70\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	1,28 % 27,00%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0215% 0,0106% 0,0205% 0,0071% 0,0270% 0,0034% 0,0095% 0,0026% 0,0145% 0,0043% 0,0409% 0,0031%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Lâm Đồng trong Quý I.2017	Thống kê	99,96%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Lâm Đồng trong Quý I.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	trong khoảng thời gian quy định)							
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$ □	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Lâm Đồng trong Quý I.2017	Thống kê Thống kê	95,06% 98,96%	Phù hợp Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Lâm Đồng trong Quý I.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Lâm Đồng trong Quý I.2017	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý I.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 94,24%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

7



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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: I năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tây Ninh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 012017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020 1020 1020 1020 1020	Mô phỏng	0,9120 0,9302 0,9333 0,9185 0,9176 0,8874	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020	0,9035	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020	0,8898	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020	0,9009	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020	0,8974	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020	0,8957	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020	0,9068	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020	0,9145	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F3				1020	0,9362	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F4				1020	0,9488	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F5				1020	0,9559	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F6				1020	0,9041	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,8	≥ 0,8	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	0,8838	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vumax	Vumax		1020	0,9380	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020	0,9592	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020	0,9531	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020	0,9679	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020	0,9606	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020	0,9494	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2					1020	0,8667	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020	0,8499	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F4				1020	0,8648	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F5				1020	0,8904	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F6				1020	0,9225	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F7	≥ 0,75	≥ 0,75	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	0,9249	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Business	Vdmax	Vdmax		1020	0,8807	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020	0,8578	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020	0,8637	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020	0,8579	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020	0,8359	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020	0,8486	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75	≥ 0,75					
		Vumax	Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình				Theo quy định tại QCVN	Tối thiểu 07		

	* Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %	34:2014/BTTTT	ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	1,20% 25,23%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0042% 0,0069% 0,0013% 0,0017% 0,0017% 0,0015% 0,0013% 0,0170% 0,0010% 0,0238% 0,0070% 0,0016%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Tây Ninh trong Quý I.2017	Thống kê	99,91%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Tây Ninh trong Quý I.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 99,56%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp

7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Tây Ninh trong Quý I.2017	Thống kê	94,09%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\% \square$	$\geq 90\%$		Thống kê	95,15%	Phù hợp	
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Tây Ninh trong Quý I.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Tây Ninh trong Quý I.2017	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý I.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				94,24%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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: I năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 012017.08-2/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				120		100%	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				120		100%	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus	120	100%	Phù hợp					
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9108	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,9309	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,9338	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9179	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9141	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,9141	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9141	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8879	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7	1020	0,8879	Phù hợp					

	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9018	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8870	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8981	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8988	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8950	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,9054	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình				1020		0,9151	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9350	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,9471	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,9556	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9071	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8810	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,9393	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$	$\geq 0,8$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,9595	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+	Vumax	Vumax		1020		0,9534	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,9675	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,9602	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,9497	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,8661	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8504	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8646	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8913	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,9222	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,9219	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8817	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8582	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+	Vdmax	Vdmax		1020		0,8640	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8580	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8356	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8492	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus							
	+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$	$\geq 0,75$					
		Vumax	Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình			Theo quy định tại QCVN	Tối thiểu 07			

	* Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội - Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %	34:2014/BTTTT	ngày liên tiếp	Giám sát Giám sát	2,21% 39,45%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0026% 0,0059% 0,0648% 0,0046% 0,0234% 0,0163% 0,0345% 0,0170% 0,0310% 0,0157% 0,0064% 0,0054%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Tại Thái Bình trong Quý I.2017	Thống kê	99,90%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Thái Bình trong Quý I.2017	Thống kê Thống kê Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối				Toàn bộ yêu cầu			

	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Tại Thái Bình trong Quý I.2017	Thống kê Thống kê	95,45% 98,69%	Phù hợp Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Tại Thái Bình trong Quý I.2017	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Thái Bình trong Quý I.2017	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong Quý I.2017	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 94,24%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến