

Số: 012016.06/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2016

**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) và Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)**

**Quý I năm 2016**

**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, 168 Trần Thái Tông, 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, 168 Trần Thái Tông, 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: 10/6/2013
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 30/6/2013 trên website: [www.fpt.vn](http://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 thành<sup>1</sup>: 18/04/2016

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 1/07/2013. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 1/2016: 18/04/2016



- Chưa hoàn thành việc niêm yết:
  - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0
  - + 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 .....

Chưa thực hiện. Lý do: FPT Telecom đã gửi hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ Internet băng rộng cố định mặt đất QCVN 34:2014/BTTTT tại Công văn số 82/FTEL ngày 15/02/2016 và đang chờ phúc đáp và phản hồi từ Cục Viễn thông.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/04/2016

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.

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: Bình Định; Cao Bằng; Hà Tĩnh.

- 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: Bình Định; Cao Bằng; Hà Tĩnh.
  - 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 BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ  
TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG) VÀ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG  
CÔNG NGHỆ XDSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

Quý: I năm 2016

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định**

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

*số 012016.06/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TT	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 Gói cước ADSL -F6 Gói cước ADSL -F7	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 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 Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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	
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình				1020		0,8853	Phù hợp	
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,8979	Phù hợp	
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,8693	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8983	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8574	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8265	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8666	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8921	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8524	Phù hợp	
	Gói cước FTTH-Fiber Business		$\geq 0,8$ Vdmax	$\geq 0,8$ Vdmax	1020		Mô phỏng	0,8887	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020			0,8658	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020			0,8631	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020			0,8524	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020			0,8435	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020				Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020				Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020				Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình					1020		0,9149	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F2					1020		0,8776	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F3					1020		0,8779	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4					1020		0,8733	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5					1020		0,8627	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6					1020		0,8421	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7					1020			Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,8919	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,9036	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8467	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8447	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8914	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8581	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020		0,8508	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020		0,8503	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8945	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8910	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8634	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8598	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8456	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8418	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020	Mô phỏng	0,8667	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8863	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8637	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8580	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8360	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8493	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020		0,8435	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020		0,8389	Phù hợp

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
	+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$ Vumax	$\geq 0,75$ Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa - 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	0,74% 14,18%	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 Gói cước ADSL -F6 Gói cước ADSL -F7	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0029% 0,0042% 0,0016% 0,0007% 0,0476% 0,0334% 0,0010% 0,0009% 0,0008% 0,0005% 0,0051% 0,0010% 0,0487% 0,0094%	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 Phù hợp

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
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Bình Định trong quý I.2016	Thống kê	99,93%	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 % ≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Bình Định trong quý I.2016	Thống kê  Thống kê  Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao  99,82%  100%	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) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Bình Định trong quý I.2016	Thống kê  Thống kê	96,77%  99,57%	Phù hợp  Phù hợp



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Bình Định trong quý I.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi 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 hỏi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Bình Định trong quý I.2016	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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý I.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13%	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 Sơn

**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) VÀ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG  
CÔNG NGHỆ XDSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

Quý: I năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cao Bằng

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

số 012016.06/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2016 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 Gói cước ADSL -F6 Gói cước ADSL -F7	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng            Không có hạ tầng	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

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình				1020		0,8707	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,8652	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,8588	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,9119	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8861	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8649	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8585	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8879	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vdmax	$\geq 0,8$ Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020		0,8806	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8905	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8679	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8993	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020			
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020			
	Gói cước ADSL -F6				1020			
	Gói cước ADSL -F7				1020			
	+ Tốc độ tải lên trung bình				1020			
Gói cước FTTH-F2				1020		0,8677	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F3				1020		0,8681	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8724	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020		0,8994	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F6				1020		0,8408	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F7				1020		0,8606	Phù hợp	
Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,8921	Phù hợp	

TT	Chi tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8840	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8905	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8943	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8607	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8588	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6							
	Gói cước ADSL -F7							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình					Không có hạ tầng		
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8863	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8569	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8537	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8883	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8526	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8568	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		1020	Mô phỏng	0,8894	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8845	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8635	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8598	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8545	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8634	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6							
	Gói cước ADSL -F7							

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
	+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$ Vumax	$\geq 0,75$ Vumax					
	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối nói Cao Bằng – Lạng Sơn							
3	- 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	3,10% 6,31%	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 Gói cước ADSL -F6 Gói cước ADSL -F7	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0120% 0,0015% 0,0168% 0,0007% 0,0173% 0,0331% 0,0011% 0,0022% 0,0110% 0,0058% 0,0010% 0,0083%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

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
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Cao Bằng trong quý I.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
6	<p>Thời gian thiết lập dịch vụ</p> <p>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 )</p> <p>5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)</li> </ul>	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Cao Bằng trong quý I.2016	Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao	Phù hợp
7	<p>Thời gian khác phục mất kết nối</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)</li> <li>- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)</li> </ul>	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khác phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet Cao Bằng trong quý I.2016	Thống kê	99,05%	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp

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
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 Cao Bằng trong quý I.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi 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 hỏi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Cao Bằng trong quý I.2016	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 tin 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.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sản có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG) VÀ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

**Quý: I năm 2016**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 012016.06/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2016 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 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				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	≥ 95 %	≥ 95 %		120		Mô phỏng	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
Gói cước ADSL -F6				120			100%	Phù hợp	
Gói cước ADSL -F7				120			100%	Phù hợp	



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình				1020		0,8801	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng				1020		0,8567	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình				1020		0,8616	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8646	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8345	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8502	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8789	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8683	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8770	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				1020		0,9142	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8469	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8482	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8611	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8797	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8581	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020		0,8795	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020		0,8714	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình				1020		0,8746	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8501	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8542	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1020		0,8620	Phù hợp	
Gói cước FTTH-F5				1020				
Gói cước FTTH-F6				1020				
Gói cước FTTH-F7				1020				
Gói cước FTTH-Fiber Business				1020				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8578	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8724	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8571	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8398	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8699	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020		0,8606	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020		0,8512	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình							
	Gói cước FTTH-F2				1020		0,8699	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				1020		0,8791	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				1020		0,8551	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				1020		0,8612	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				1020		0,8716	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				1020		0,8523	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		1020	Mô phỏng	0,8678	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				1020		0,8649	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				1020		0,8497	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				1020		0,8314	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				1020		0,8333	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				1020		0,8699	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F6				1020		0,8820	Phù hợp
	Gói cước ADSL -F7				1020		0,8632	Phù hợp

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
	+ Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,75$ Vumax	$\geq 0,75$ Vumax					
	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An							
3	- 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	0,74% 7,44%	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 Gói cước ADSL -F6 Gói cước ADSL -F7	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0045% 0,0054% 0,0294% 0,0036% 0,0634% 0,0769% 0,0259% 0,0083% 0,0009% 0,0071% 0,0002% 0,0046% 0,0171% 0,0077%	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 Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu 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
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Hà Tĩnh trong quý I.2016	Thống kê	99,62%	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 Hà Tĩnh trong quý I.2016	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 - 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)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Hà Tĩnh trong quý I.2016	Thống kê  Thống kê	97,61%  99,19%	Phù hợp  Phù hợp

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
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 Hà Tĩnh trong quý I.2016	Thống kê	0	Phù hợp
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi 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 hỏi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Hà Tĩnh trong quý I.2016	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.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13%	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

