

Số: 022018.08-1/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 18 tháng 07 năm 2018

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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)**

Quý: 02 năm 2018

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, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng
Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 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, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu
Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

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

viễn thông: 47 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh,
Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Nam Định, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh,
Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Vĩnh Phúc, 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, Bến Tre, Bình Dương, 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, Vĩnh Long, Vũng Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 247,713 (Bằng chữ: Hai
trăm bốn mươi bảy nghìn bảy trăm mười ba) khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, FTQ.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yên

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**

Quý: 02 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022018.08-1/QLCL/BC-FTEL ngày 18 tháng 07 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1.	An Giang	99.99%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
2.	Bắc Giang	99.99%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
3.	Bắc Ninh	99.83%	92.3%	92.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
4.	Bến Tre	99.98%	97.6%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
5.	Bình Định	99.98%	93.4%	97.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
6.	Bình Dương	99.95%	92.4%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
7.	Bình Thuận	100.00%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
8.	Cà Mau	99.98%	97.3%	99.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
9.	Cần Thơ	99.98%	96.4%	97.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
10.	Đà Nẵng	100.00%	96.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
11.	Đắk Lắk	99.91%	95.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
12.	Đồng Nai	99.98%	97.8%	93.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%

13.	Đồng Tháp	100.00%	99.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
14.	Gia Lai	99.99%	96.8%	96.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
15.	Hà Nam	99.95%	99.1%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
16.	TP. Hà Nội	99.64%	92.0%	93.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
17.	Hà Tĩnh	99.97%	95.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
18.	Hải Dương	99.99%	94.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
19.	Hải Phòng	99.61%	94.7%	96.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
20.	Hậu Giang	99.996%	93.8%	98.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
21.	TP. Hồ Chí Minh	99.88%	95.4%	93.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
22.	Huế	99.99%	95.2%	97.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
23.	Hưng Yên	99.97%	100.0%	98.2%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
24.	Kiên Giang	100.00%	94.1%	92.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
25.	Kon Tum	99.98%	94.0%	93.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
26.	Lâm Đồng	100.00%	100.0%	97.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
27.	Long An	99.99%	92.1%	94.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
28.	Nam Định	99.999%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
29.	Nghệ An	99.98%	92.8%	94.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
30.	Khánh Hòa	99.92%	97.1%	98.9%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
31.	Ninh Thuận	99.99%	98.3%	98.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
32.	Phú Thọ	99.69%	93.5%	96.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
33.	Phú Yên	99.99%	96.8%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
34.	Quảng Bình	99.95%	93.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
35.	Quảng Nam	99.76%	92.0%	94.1%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
36.	Quảng Ngãi	99.92%	98.8%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
37.	Quảng Ninh	99.73%	95.9%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
38.	Quảng Trị	100.00%	96.9%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
39.	Sóc Trăng	100.00%	97.2%	99.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
40.	Tây Ninh	99.96%	97.2%	97.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
41.	Thái Bình	99.99%	95.1%	95.3%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
42.	Thái Nguyên	99.95%	95.4%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
43.	Thanh Hóa	99.97%	99.3%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%

44.	Tiền Giang	99.97%	94.9%	93.8%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
45.	Vĩnh Long	99.99%	93.6%	94.4%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
46.	Vĩnh Phúc	99.96%	92.7%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
47.	Vũng Tàu	99.95%	96.0%	98.5%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
	Trên toàn mạng	99.94%	95.5%	96.6%	100%	100.0%	100.0%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%

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%. Trong báo cáo, sử dụng dấu (.) (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

TT	Hướng kết nối Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	An Giang Hướng kết nối An Giang - TP.HCM	5.02%	14.52%
2	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	1.04%	26.11%
3	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	1.12%	22.55%
4	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre - Tiền Giang	1.53%	35.80%
5	Bình Định Hướng kết nối Bình Định - Đà Nẵng Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	0.20% 1.57%	17.47% 22.83%
6	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương - TP.HCM	16.42%	31.18%
7	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	5.34%	10.36%
8	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau - Bạc Liêu	0.41%	2.68%

	Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	0.88%	16.45%
9	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ - TP.HCM	5.22%	18.71%
	Đà Nẵng <i>Peering:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng - VTN Hướng kết nối Đà Nẵng - VIETTEL	1.42% 0.28%	19.50% 8.80%
10	<i>Kết nối quốc tế:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng - Singapore (APG) <i>Kênh trong nước:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng - Hà Nội Hướng kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	9.93% 13.18% 33.21%	43.83% 18.52% 23.87%
11	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk - Đà Nẵng Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	0.15% 1.40%	12.50% 23.43%
12	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai - TP.HCM	9.55%	23.18%
13	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp - An Giang	1.01%	26.85%
14	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai - Đà Nẵng Hướng kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	0.18% 1.29%	14.45% 22.13%
15	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam - Hà Nội	0.83%	20.65%
16	TP Hà Nội <i>Kết nối quốc tế:</i> Hướng kết nối Hà Nội - Hong Kong	7.87%	46.76%

	Hướng kết nối Hà Nội – Japan	14.21%	60.10%
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	12.91%	7.69%
	Hướng kết nối Hà Nội – VIETTEL	33.71%	22.68%
	Hướng kết nối Hà Nội – VTC	1.16%	3.53%
	Hướng kết nối Hà Nội – CMC	29.75%	13.65%
	Hướng kết nối Hà Nội – FO	0.83%	13.75%
	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	2.16%	0.68%
	Hướng kết nối Hà Nội – VNIX	13.93%	15.96%
17	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh - Quảng Bình Hướng kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	0.00% 0.30%	0.09% 6.54%
18	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương - Hà Nội	0.65%	15.61%
19	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	23.37%	26.24%
20	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0.33% 0.90%	9.39% 0.76%
21	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế:</i> Hướng kết nối TP.HCM – Hong Kong Hướng kết nối TP.HCM – USA Hướng kết nối TP.HCM – Japan Hướng kết nối TP.HCM – Singapore (IA)	15.20% 14.65% 14.30% 7.75%	49.37% 58.15% 60.25% 37.88%
	<i>Kết nối trong nước:</i> Hướng kết nối TP.HCM – VTN	24.48%	14.04%

	Hướng kết nối TP.HCM – VIETTEL	34.44%	12.63%
	Hướng kết nối TP.HCM – VTC	0.72%	7.55%
	Hướng kết nối TP.HCM – VNG	3.93%	30.28%
	Hướng kết nối TP.HCM – CMC	28.25%	23.71%
	Hướng kết nối TP.HCM – FO	1.26%	23.00%
	Hướng kết nối TP.HCM - SPT	23.03%	8.98%
	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone	5.10%	1.22%
	Hướng kết nối TP.HCM – VNIX	15.21%	27.11%
	<i>Kết nối trong nước nội mạng:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM - Hà Nội	30.23%	31.00%
22	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng Hướng kết nối Huế - Hà Nội	12.23% 1.51%	18.17% 25.27%
23	Hưng Yên Hướng kết nối Hưng Yên - Hà Nội	0.65%	14.65%
24	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang - An Giang Hướng kết nối Kiên Giang - TP.HCM	1.19% 1.01%	18.48% 26.88%
25	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0.85%	22.80%
26	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	1.28%	25.78%
27	Long An Hướng kết nối Long An - TP.HCM	1.18%	25.10%
28	Nam Định Hướng kết nối Nam Định - Hà Nội	0.84%	21.23%
29	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An - Hà Nội	0.83%	14.38%

	Hướng kết nối Nghệ An - Đà Nẵng	1.53%	33.58%
30	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	1.75%	24.02%
31	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0.72%	21.12%
32	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	0.58%	12.83%
33	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên - Đà Nẵng Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	0.48% 0.43%	21.15% 6.23%
34	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	0.76%	19.35%
35	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	0.93%	24.10%
36	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	0.87%	19.83%
37	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	1.10%	16.19%
38	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	0.64%	17.95%
39	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	1.36%	28.93%
40	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	0.75%	18.63%
41	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	0.65%	11.54%
42	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	1.67%	19.65%
43	Thanh Hóa		



	Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội	1.90%	22.90%
	Hướng kết nối Thanh Hóa - Đà Nẵng	0.09%	20.60%
44	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang - TP.HCM	0.87%	18.89%
45	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long - An Giang	2.18%	13.30%
	Hướng kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	4.10%	23.53%
46	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	1.42%	16.70%
47	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	13.07%	26.64%

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



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên