

Số: 022017.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 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: 02 năm 2017

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: **1.373.993** 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 BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Quý: 02 năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022017.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 07 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	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		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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	12,5%	36,7%	99,90%	100%	100%	93,5%	98,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	0,8%	21,2%	99,94%	99,5%	100%	96,0%	98,8%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	0,9%	14,2%	99,64%	100%	100%	93,1%	96,7%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,8%	12,8%									
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	1,9%	22,5%	99,65%	100%	100%	93,5%	95,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền	1,0%	20,4%	99,85%	100%	100%	94,7%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	Giang											
6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh Hòa	0,7%	15,5%	99,84%	99,4%	100%	93,8%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	20,7%	23,4%	99,83%	99,9%	100%	94,3%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
8.	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước – TP.HCM	0,5%	15,5%	99,94%	100%	100%	98,6%	99,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
9.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	14,5%	21,7%	99,99%	100%	100%	94,8%	99,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
10.	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng – Hà Nội Hướng kết nối Cao Bằng – Lạng Sơn	0,0003% 0,7%	0,0003% 10,6%	99,97%	100%	100%	99,6%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
11.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,8%	17,9%	99,86%	100%	100%	97,4%	99,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
12.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	4,4%	22,3%	99,96%	99,9%	100%	94,3%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
13.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	23,4% 0,2% 0,7% 8,3%	27,7% 3,7% 8,0% 21,0%	99,94%	99,5%	100%	97,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
14.	Đắc Lắc Hướng kết nối Đắc Lắc – TP.HCM	1,2%	29,4%	99,91%	100%	100%	93,6%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
15.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Sơn La	0,4%	7,2%	99,72%	100%	100%	93,1%	99,1%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

16.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	11,9%	28,0%	99,90%	100%	100%	93,3%	96,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
17.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,8%	19,5%	99,85%	98,8%	100%	95,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
18.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	1,3%	30,1%	99,92%	100%	100%	97,8%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
19.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định Hướng kết nối Hà Nam – Hà Nội	14,9% 1,5%	4,2% 27,0%	99,74%	100%	100%	99,3%	99,4%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
20.	TP. Hà Nội <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối Hà Nội – HONG KONG Hướng kết nối Hà Nội – JAPAN Hướng kết nối Hà Nội – Singapore <i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối Hà Nội – VTN Hướng kết nối Hà Nội – Viettel Hướng kết nối Hà Nội – VTC Hướng kết nối Hà Nội – VNG Hướng kết nối Hà Nội – CMC Hướng kết nối Hà Nội – FO Hướng kết nối Hà Nội – VNIX Hướng kết nối Hà Nội – Mobifone	8,2% 1,1% 6,3%	31,3% 39,9% 31,9%	99,66%	99,7%	99,9%	93,5%	98,0%	0,0002	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
21.	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh – Nghệ An	0,8%	9,6%	99,73%	99,6%	100%	96,6%	98,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
22.	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương – Hà Nội Hướng kết nối Hải Dương – Hải Phòng	2,3% 0,1%	39,5% 6,2%	99,77%	100%	100%	94,9%	99,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

23.	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	18,7%	38,5%	99,72%	99,9%	100%	94,5%	98,7%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
24.	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang – Cần Thơ	0,3%	16,3%	99,97%	100%	100%	100%	97,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Hậu Giang – Kiên Giang	0,02%	0,5%									
25.	Hòa Bình Hướng kết nối Hòa Bình - Hà Nội	1,3%	11,7%	99,97%	100%	100%	99,0%	99,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
26.	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – HONG KONG	16,3%	35,3%	99,95%	99,7%	99,9%	93,7%	96,7%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – USA	7,1%	34,2%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – JAPAN	39,3%	27,7%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (APG)	7,2%	41,8%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Singapore (IA)	2,8%	34,1%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CHT	13,8%	40,5%									
	<i>Kết nối trong nước</i> Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTN	24,3%	16,2%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Viettel	20,6%	7,8%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VTC	0,9%	9,8%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNG	2,8%	17,4%									
Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – CMC	30,5%	7,3%										
Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – SPT	52,0%	17,4%										

	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – FO	1,9%	24,6%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Mobifone	8,4%	0,2%									
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – VNIX	13,0%	29,4%									
	<i>Kết nối trong nước nội mạng</i>											
	Hướng kết nối TP. Hồ Chí Minh – Hà Nội	31,3%	26,9%									
27.	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	6,3%	29,9%	99,87%	100%	100%	96,5%	99,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
28.	Hưng Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hải Dương	0,00004%	0,00004%	99,60%	100%	100%	97,2%	97,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Hưng Yên – Hà Nội	0,7%	18,0%									
29.	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang – An Giang	0,4%	0,2%	99,77%	100%	100%	95,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Kiên Giang – TP.HCM	0,9%	24,5%									
30.	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,7%	22,4%	99,81%	100%	100%	95,8%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
31.	Lạng Sơn Hướng kết nối Lạng Sơn – Hà Nội	0,9%	22,3%	99,79%	100%	100%	98,6%	99,8%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
32.	Lào Cai Hướng kết nối Lào Cai – Yên Bái	1,0%	15,0%	99,92%	100%	100%	99,1%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Lào Cai – Hà Nội	0,00003%	0,0002%									
33.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	1,3%	28,1%	99,74%	100%	100%	95,0%	99,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
34.	Long An Hướng kết nối Long An –	1,3%	22,7%	99,88%	100%	100%	94,3%	93,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	TP.HCM											
35.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	1,0%	21,1%	99,66%	100%	100%	99,1%	99,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
36.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,2%	24,8%	99,71%	100%	100%	94,2%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
37.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,8%	32,2%	99,97%	100%	100%	94,7%	97,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
38.	Ninh Bình Hướng kết nối Ninh Bình – Hà Nội	1,0%	17,5%	99,79%	99,8%	100%	98,2%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
39.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	0,8%	21,7%	99,99%	100%	100%	95,1%	99,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
40.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	2,0%	36,6%	99,68%	100%	100%	97,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
41.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,9%	25,1%	99,96%	100%	100%	94,8%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
42.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	0,6%	16,9%	99,98%	100%	100%	95,2%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
43.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,4%	14,3%	99,61%	98,3%	100%	93,3%	95,4%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
44.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	1,2%	28,4%	99,75%	99,6%	100%	94,2%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
45.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội	1,2%	27,2%	99,63%	99,8%	100%	93,3%	97,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
46.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà	0,5%	16,7%	99,73%	100%	100%	96,8%	99,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	Năng											
47.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	1,3%	27,0%	100%	99,7%	100%	95,7%	98,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
48.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hà Nội Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	1x10 ⁻⁶ % 1,2%	2x10 ⁻⁶ % 21,5%	99,83%	100%	100%	93,9%	97,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
49.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,4%	30,0%	99,87%	100%	100%	94,9%	94,4%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
50.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	2,1%	18,7%	99,61%	100%	100%	93,7%	98,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
51.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,9%	18,5%	99,79%	99,9%	100%	93,3%	99,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
52.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,3%	31,2%	99,81%	100%	100%	94,4%	97,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
53.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,4%	27,9%	99,88%	100%	100%	93,2%	97,1%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
54.	Trà Vinh Hướng kết nối Trà Vinh – Vĩnh Long	1,1%	26,0%	99,99%	100%	100%	97,9%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
55.	Tuyên Quang Hướng kết nối Tuyên Quang – Yên Bái	0,1%	3,2%	99,91%	100%	100%	99,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
56.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,5%	32,4%	99,92%	100%	100%	95,0%	93,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
57.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	2,7%	28,2%	99,60%	100%	100%	93,9%	98,1%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
58.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu –	1,5%	26,3%	99,70%	100%	100%	94,1%	99,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	TP.HCM												
59.	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái – Hà Nội	0,2%	7,1%	99,97%	100%	100%	99,3%	98,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%	

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
(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Anh