

Số: 032017.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 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: 03 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: 1.434.338 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 Yên*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quy: 03 năm 2017**  
(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032017.08-2/QĐCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ	Khấu hao của hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khấu hao của 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 được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang	99,97%	94,3%	96,5%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
2.	Bạc Liêu	99,93%	97,0%	96,6%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
3.	Bắc Giang	99,76%	95,0%	95,4%	100%	99,3%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
4.	Bắc Ninh	99,64%	93,0%	93,8%	100%	99,5%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
5.	Bến Tre	99,87%	96,2%	99,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
6.	Bình Định	99,64%	93,5%	99,1%	100%	99,6%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
7.	Bình Dương	99,91%	93,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
8.	Bình Phước	99,98%	97,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
9.	Bình Thuận	99,99%	96,9%	99,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
10.	Cao Bằng	99,995%	99,7%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
11.	Cà Mau	99,89%	97,6%	98,5%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
12.	Cần Thơ	99,90%	93,4%	100,0%	100%	99,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
13.	Đà Nẵng	99,93%	96,8%	100,0%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
14.	Đắk Lắk	99,92%	94,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%

15.	Điện Biên	99,68%	94,0%	93,5%	100%	99,5%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
16.	Đông Nai	99,95%	94,2%	94,4%	100%	99,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
17.	Đông Tháp	99,90%	96,9%	100,0%	100%	98,7%	94,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
18.	Gia Lai	99,97%	96,4%	100,0%	100%	99,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
19.	Hà Nam	99,72%	98,5%	99,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
20.	TP. Hà Nội	99,67%	93,1%	97,5%	100%	99,7%	100,0%	0,0002	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
21.	Hà Tĩnh	99,82%	93,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
22.	Hải Dương	99,82%	96,6%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
23.	Hải Phòng	99,70%	93,6%	97,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
24.	Hậu Giang	99,93%	100,0%	96,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
25.	Hòa Bình	99,91%	98,5%	100,0%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
26.	TP. Hồ Chí Minh	99,94%	93,0%	97,0%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
27.	Huế	99,94%	97,3%	96,9%	100%	99,8%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
28.	Hưng Yên	99,73%	98,5%	96,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
29.	Kiên Giang	99,87%	93,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
30.	Kon Tum	99,90%	97,8%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
31.	Lạng Sơn	99,94%	97,4%	99,4%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
32.	Lào Cai	99,77%	97,7%	100,0%	100%	99,8%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
33.	Lâm Đồng	99,96%	93,9%	99,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
34.	Long An	99,88%	95,0%	93,5%	100%	99,5%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
35.	Nam Định	99,65%	98,6%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
36.	Nghệ An	99,64%	93,3%	95,0%	100%	99,8%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
37.	Khánh Hòa	99,91%	96,0%	98,6%	100%	99,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
38.	Ninh Bình	99,60%	94,3%	100,0%	100%	99,8%	99,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
39.	Ninh Thuận	99,99%	97,6%	99,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
40.	Phù Thọ	99,79%	93,0%	100,0%	100%	99,8%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
41.	Phú Yên	99,95%	98,8%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
42.	Quảng Bình	100,00%	93,8%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
43.	Quảng Nam	99,78%	94,1%	96,9%	100%	98,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
44.	Quảng Ngãi	99,90%	98,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
45.	Quảng Ninh	99,65%	93,4%	98,6%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
46.	Quảng Trị	99,98%	93,5%	97,6%	100%	98,6%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%

47.	Sóc Trăng	99,93%	95,6%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
48.	Son La	99,84%	93,7%	97,1%	100%	99,6%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
49.	Tây Ninh	99,94%	94,8%	96,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
50.	Thái Bình	99,75%	95,1%	96,4%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
51.	Thái Nguyên	99,61%	94,4%	98,1%	100%	99,2%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
52.	Thanh Hóa	99,86%	94,1%	97,9%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
53.	Tiền Giang	99,90%	94,0%	93,4%	100%	99,8%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
54.	Trà Vinh	99,98%	97,8%	99,3%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
55.	Tuyên Quang	99,97%	97,7%	98,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
56.	Vinh Long	99,91%	94,7%	97,4%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
57.	Vĩnh Phúc	99,96%	94,0%	95,3%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
58.	Vũng Tàu	99,90%	93,6%	99,1%	100%	99,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
59.	Yên Bái	99,93%	97,7%	99,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,83%</b>	<b>93,9%</b>	<b>97,1%</b>	<b>100%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,98%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24 giờ trong ngày</b>	<b>86,36%</b>

*Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian thiết lập dịch vụ", "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%.*

TT	Hương kết nối	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
			Hương đi	Hương về
1	An Giang Hương kết nối An Giang - TP.HCM		5,16%	13,84%
2	Bạc Liêu Hương kết nối Bạc Liêu - Sóc Trăng		0,95%	21,35%
3	Bắc Giang Hương kết nối Bắc Giang - Bắc Ninh Hương kết nối Bắc Giang - Hà Nội		0,94% 0,66%	15,54% 12,83%
4	Bắc Ninh Hương kết nối Bắc Ninh - Hà Nội		1,78%	21,71%

5	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre - Tiền Giang	1,24%	23,50%
6	Bình Định Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	0,71%	16,26%
7	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương - TP.HCM	15,36%	29,03%
8	Bình Phước Hướng kết nối Bình Phước - TP.HCM	0,58%	15,45%
9	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	4,20%	9,05%
10	Cao Bằng Hướng kết nối Cao Bằng - Hà Nội Hướng kết nối Cao Bằng - Lạng Sơn	0,0004% 0,72%	0,0005% 11,70%
11	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	0,96%	17,13%
12	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ - TP.HCM	3,91%	17,99%
13	Đà Nẵng <i>Peering:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng - VTN Hướng kết nối Đà Nẵng - VIETTEL  <i>Kênh trong nước:</i> Hướng kết nối Đà Nẵng - Hà Nội Hướng kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	14,90% 4,83%	16,40% 6,30%
14	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	1,73% 16,12%	10,05% 24,37%
15	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên - Sơn La	5,29% 0,41%	28,93% 6,98%

	Hương kết nối Điện Biên - Hà Nội	14,60%	16,03%
16	Đông Nai Hương kết nối Đông Nai - TP.HCM	24,29%	28,72%
17	Đông Tháp Hương kết nối Đông Tháp - An Giang	0,77%	19,50%
18	Gia Lai Hương kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	1,18%	27,55%
19	Hà Nam Hương kết nối Hà Nam - Nam Định Hương kết nối Hà Nam - Hà Nội	16,35% 1,50%	3,97% 27,50%
	TP Hà Nội <i>Kết nối quốc tế:</i> Hương kết nối Hà Nội - Hong Kong Hương kết nối Hà Nội - Japan (APG) Hương kết nối Hà Nội - Singapore (APG)	7,60% 5,04% 4,96%	43,60% 43,23% 28,05%
20	<i>Kết nối trong nước:</i> Hương kết nối Hà Nội - VTN Hương kết nối Hà Nội - VIETTEL Hương kết nối Hà Nội - VTC Hương kết nối Hà Nội - VNG Hương kết nối Hà Nội - CMC Hương kết nối Hà Nội - FO Hương kết nối Hà Nội - Mobifone Hương kết nối Hà Nội - VNIX	29,64% 28,53% 0,48% 0,32% 27,53% 0,62% 2,09% 20,03%	15,87% 8,54% 4,56% 0,66% 40,33% 8,15% 0,16% 6,20%
21	Hà Tĩnh Hương kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	0,78%	9,83%
22	Hải Dương Hương kết nối Hải Dương - Hà Nội	2,89%	16,70%

	Hương kết nối Hải Dương - Hải Phòng	0,09%	23,60%
23	Hải Phòng Hương kết nối Hải Phòng - Hà Nội	11,69%	31,25%
	Hậu Giang		
24	Hương kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hương kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0,32% 0,06%	18,33% 0,80%
	Hòa Bình		
25	Hương kết nối Hòa Bình - Hà Nội	9,74%	15,83%
	TP. Hồ Chí Minh		
	<i>Kết nối quốc tế:</i>		
	Hương kết nối TP.HCM – Hong Kong	11,62%	44,93%
	Hương kết nối TP.HCM – USA	8,88%	32,30%
	Hương kết nối TP.HCM – Japan	28,85%	38,30%
	Hương kết nối TP.HCM – Singapore (APG)	11,71%	38,42%
	Hương kết nối TP.HCM – Singapore (IA)	7,02%	33,83%
	Hương kết nối TP.HCM – CHT	2,31%	39,30%
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
26	Hương kết nối TP.HCM – VTN	34,49%	17,26%
	Hương kết nối TP.HCM – VIETTEL	29,04%	8,26%
	Hương kết nối TP.HCM – VTC	1,65%	16,20%
	Hương kết nối TP.HCM – VNG	3,00%	29,13%
	Hương kết nối TP.HCM – CMC	34,25%	9,30%
	Hương kết nối TP.HCM – FO	1,76%	20,70%
	Hương kết nối TP.HCM – SPT	39,00%	9,08%
	Hương kết nối TP.HCM - Mobifone	5,10%	0,37%
	Hương kết nối TP.HCM – VNIX	2,06%	25,11%

*Kết nối trong nước nội mạng:*

	Hương kết nối TP.HCM - Hà Nội	26,16%	41,99%
	Huế		
27	Hương kết nối Huế - Đà Nẵng	5,52%	14,42%
	Hương kết nối Huế - Hà Nội	1,19%	20,95%
28	Hung Yên		
	Hương kết nối Hung Yên - Hà Nội	0,87%	19,27%
	Kiên Giang		
29	Hương kết nối Kiên Giang - An Giang	0,45%	0,04%
	Hương kết nối Kiên Giang - TP.HCM	0,94%	25,65%
30	Kon Tum		
	Hương kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0,71%	24,20%
	Lạng Sơn		
31	Hương kết nối Lạng Sơn - Hà Nội	0,91%	22,48%
	Lào Cai		
32	Hương kết nối Lào Cai - Yên Bái	14,74%	26,67%
	Hương kết nối Lào Cai - Hà Nội	0,0003%	0,0003%
33	Lâm Đồng		
	Hương kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	2,04%	34,08%
	Long An		
34	Hương kết nối Long An - TP.HCM	1,15%	20,46%
	Nam Định		
35	Hương kết nối Nam Định - Hà Nội	0,82%	19,05%
	Nghệ An		
36	Hương kết nối Nghệ An - Hà Nội	1,04%	23,65%
	Khánh Hòa		
37	Hương kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	2,08%	34,46%
38	Ninh Bình		
	Hương kết nối Ninh Bình - Hà Nội	1,08%	15,45%
39	Ninh Thuận		



	Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0,89%	24,60%
40	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	0,99%	16,65%
41	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	0,95%	23,90%
42	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	0,56%	16,75%
43	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	0,52%	13,11%
44	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	0,62%	16,60%
45	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	1,22%	27,96%
46	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	0,58%	17,40%
47	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	1,33%	27,10%
48	Sơn La Hướng kết nối Sơn La - Hà Nội Hướng kết nối Sơn La - Hòa Bình	0,00003% 0,03%	0,00004% 13,35%
49	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	1,58%	36,65%
50	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	2,22%	23,17%
51	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	0,92%	16,90%
52	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội	1,55%	34,75%
53	Tiền Giang		



	Hương kết nối Tiền Giang - TP.HCM	1,50%	29,90%
54	Trà Vinh Hương kết nối Trà Vinh - Vĩnh Long	1,10%	26,20%
55	Tuyên Quang Hương kết nối Tuyên Quang - Hà Nội	0,04%	3,53%
56	Vĩnh Long Hương kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	1,58%	33,48%
57	Vĩnh Phúc Hương kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	2,81%	28,00%
58	Vũng Tàu Hương kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	1,12%	18,03%
59	Yên Bái Hương kết nối Yên Bái - Hà Nội	0,19%	4,28%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



*[Handwritten signature]*

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

*Bùi Hồng Yến*