

Số: 022017.08-1/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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)**

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: 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: 380.336 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 Yến

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
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 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022017.08-1/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	Hồi 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%	99,98%	100%	100%	93,2%	98,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
2.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	0,9%	14,2%	99,94%	100%	100%	94,3%	98,8%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Hà Nội	0,8%	12,8%									
3.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	1,9%	22,5%	99,64%	100%	100%	94,7%	96,1%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
4.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	1,0%	20,4%	100%	100%	100%	96,7%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
5.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Khánh	0,7%	15,5%	99,74%	99,7%	95,8%	93,6%	98,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	Hòa											
6.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	20,7%	23,4%	99,88%	100%	100%	93,4%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
7.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	14,5%	21,7%	99,99%	100%	100%	95,7%	97,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
8.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,8%	17,9%	99,99%	99,6%	100%	97,6%	98,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
9.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	4,4%	22,3%	99,96%	100%	100%	100%	99,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
10.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN	23,4%	27,7%	99,98%	100%	100%	96,1%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel	0,2%	3,7%									
	Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	0,7%	8,0%									
	Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	8,3%	21,0%									
11.	Đắc Lắc Hướng kết nối Đắc Lắc – TP.HCM	1,2%	29,4%	99,85%	100%	100%	93,2%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
12.	Đồng Nai Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM	11,9%	28,0%	99,98%	100%	100%	96,0%	98,4%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
13.	Đồng Tháp Hướng kết nối Đồng Tháp – An Giang	0,8%	19,5%	99,92%	97,7%	100%	94,4%	99,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
14.	Gia Lai Hướng kết nối Gia Lai – Khánh Hòa	1,3%	30,1%	99,98%	99,8%	100%	97,1%	98,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
15.	Hà Nam Hướng kết nối Hà Nam – Nam Định	14,9%	4,2%	99,87%	100%	100%	98,5%	99,1%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	USA											
	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%									
22.	Huế Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	6,3%	29,9%	99,99%	99,8%	100%	97,4%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
23.	Hưng Yên Hướng kết nối Hưng Yên – Hải	0,00004%	0,00004%	99,74%	100%	100%	100%	95,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	Dương Hướng kết nối Hưng Yên – Hà Nội	0,7%	18,0%									
24.	Kiên Giang Hướng kết nối Kiên Giang – An Giang	0,4%	0,2%	99,92%	99,6%	100%	94,0%	93,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
	Hướng kết nối Kiên Giang – TP.HCM	0,9%	24,5%									
25.	Kon Tum Hướng kết nối Kon Tum – Đà Nẵng	0,7%	22,4%	99,96%	100%	100%	95,6%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
26.	Lâm Đồng Hướng kết nối Lâm Đồng – TP.HCM	1,3%	28,1%	99,81%	100%	100%	96,1%	99,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
27.	Long An Hướng kết nối Long An – TP.HCM	1,3%	22,7%	99,87%	98,2%	100%	94,6%	94,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
28.	Nam Định Hướng kết nối Nam Định – Hà Nội	1,0%	21,1%	99,62%	100%	100%	99,3%	96,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
29.	Nghệ An Hướng kết nối Nghệ An – Hà Nội	1,2%	24,8%	99,66%	100%	100%	94,6%	97,8%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
30.	Khánh Hòa Hướng kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	1,8%	32,2%	99,92%	100%	100%	95,5%	98,2%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
31.	Ninh Thuận Hướng kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	0,8%	21,7%	100%	100%	100%	96,5%	99,7%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
32.	Phú Thọ Hướng kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	2,0%	36,6%	99,71%	100%	100%	97,0%	99,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
33.	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên – Khánh Hòa	0,9%	25,1%	99,88%	100%	100%	94,8%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
34.	Quảng Bình	0,6%	16,9%	100%	100%	100%	95,1%	100%	0	100%	24 giờ trong	87,47%

	Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng										ngày	
35.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	0,4%	14,3%	99,94%	98,9%	100%	93,8%	94,4%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
36.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	1,2%	28,4%	99,94%	100%	100%	96,1%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
37.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hà Nội	1,2%	27,2%	99,68%	99,8%	100%	93,1%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
38.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	0,5%	16,7%	99,99%	98,8%	100%	94,6%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
39.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cần Thơ	1,3%	27,0%	99,99%	100%	100%	94,7%	98,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
40.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	1,4%	30,0%	99,98%	100%	100%	94,2%	95,5%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
41.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội	2,1%	18,7%	99,81%	99,8%	100%	93,8%	97,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
42.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	0,9%	18,5%	99,81%	100%	100%	93,1%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
43.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	1,3%	31,2%	99,83%	100%	100%	96,8%	99,6%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
44.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,4%	27,9%	99,95%	99,7%	100%	93,9%	98,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
45.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,5%	32,4%	99,98%	99,3%	100%	94,4%	97,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%
46.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà	2,7%	28,2%	99,82%	100%	100%	94,7%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	87,47%

	Nội											
47.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	1,5%	26,3%	99,96%	100%	100%	97,4%	99,3%	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)



Bùi Hồng Yến
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến