

Số: 032017.08-1/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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)**

**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: 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: 332.145 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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL**

**Quy: 03 năm 2017**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032017.08-1/QĐCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

Số TT	Tên chi tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ	Loại của khách hàng	Hội âm khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang	99,98%	93,7%	95,7%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
2.	Bắc Giang	99,66%	93,1%	96,8%	100%	99,8%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
3.	Bắc Ninh	99,61%	93,2%	93,5%	100%	98,5%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
4.	Bến Tre	99,99%	96,7%	100,0%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
5.	Bình Định	99,63%	95,0%	97,7%	100%	98,9%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
6.	Bình Dương	99,80%	94,1%	100,0%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
7.	Bình Thuận	99,999%	96,6%	99,5%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
8.	Cà Mau	99,84%	98,2%	95,4%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
9.	Cần Thơ	99,995%	94,4%	100,0%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
10.	Đà Nẵng	99,94%	96,9%	100,0%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
11.	Đắk Lắk	99,95%	94,8%	100,0%	100%	99,8%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
12.	Đồng Nai	99,96%	94,8%	93,9%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
13.	Đồng Tháp	99,98%	97,4%	100,0%	100%	100,0%	100%	24 giờ trong ngày	86,36%



14.	Gia Lai	99,97%	95,4%	98,1%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
15.	Hà Nam	99,81%	99,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
16.	TP. Hà Nội	99,63%	94,5%	97,4%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
17.	Hà Tĩnh	99,80%	93,6%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
18.	Hải Dương	99,80%	94,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
19.	Hải Phòng	99,69%	97,4%	98,5%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
20.	Hầu Giang	99,998%	95,6%	97,1%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
21.	TP. Hồ Chí Minh	99,98%	95,3%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
22.	Huế	99,99%	96,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
23.	Hưng Yên	99,77%	100,0%	97,7%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
24.	Kiên Giang	99,97%	94,7%	93,8%	100%	99,7%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
25.	Kon Tum	99,96%	97,4%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
26.	Lâm Đồng	99,94%	93,4%	98,7%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
27.	Long An	99,82%	94,4%	95,4%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
28.	Nam Định	99,64%	98,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
29.	Nghệ An	99,72%	93,1%	98,2%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
30.	Khánh Hòa	99,93%	95,3%	97,7%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
31.	Ninh Thuận	99,99%	98,4%	98,8%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
32.	Phú Thọ	99,78%	93,1%	97,1%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
33.	Phú Yên	99,99%	99,5%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
34.	Quảng Bình	99,92%	94,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
35.	Quảng Nam	99,93%	93,1%	95,6%	100%	99,6%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
36.	Quảng Ngãi	99,99%	95,5%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
37.	Quảng Ninh	99,68%	93,6%	100,0%	100%	99,8%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
38.	Quảng Trị	99,997%	94,4%	100,0%	100%	98,1%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
39.	Sóc Trăng	99,998%	95,6%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
40.	Tây Ninh	99,95%	94,6%	96,3%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
41.	Thái Bình	99,61%	93,4%	96,4%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
42.	Thái Nguyên	99,75%	92,5%	100,0%	100%	99,6%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
43.	Thanh Hóa	99,70%	98,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
44.	Tiền Giang	99,96%	93,6%	94,7%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%



45.	Vĩnh Long	99,98%	94,2%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
46.	Vĩnh Phúc	99,88%	93,9%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
47.	Vũng Tàu	99,95%	97,3%	98,9%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,85%</b>	<b>94,7%</b>	<b>97,2%</b>	<b>100%</b>	<b>99,8%</b>	<b>100,0%</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	
			Hướng đi	Hướng về
1	An Giang Hương kết nối An Giang - TP.HCM		5,16%	13,84%
2	Bắc Giang Hương kết nối Bắc Giang - Bắc Ninh Hương kết nối Bắc Giang - Hà Nội		0,94% 0,66%	15,54% 12,83%
3	Bắc Ninh Hương kết nối Bắc Ninh - Hà Nội		1,78%	21,71%
4	Bến Tre Hương kết nối Bến Tre - Tiền Giang		1,24%	23,50%
5	Bình Định Hương kết nối Bình Định - Khánh Hòa		0,71%	16,26%
6	Bình Dương Hương kết nối Bình Dương - TP.HCM		15,36%	29,03%
7	Bình Thuận Hương kết nối Bình Thuận - TP.HCM		4,20%	9,05%
8	Cà Mau Hương kết nối Cà Mau - Kiên Giang		0,96%	17,13%
9	Cần Thơ			

	Hương kết nối Cần Thơ - TP.HCM Đà Nẵng <i>Peering:</i> Hương kết nối Đà Nẵng - VTN Hương kết nối Đà Nẵng - VIETTEL	3,91%	17,99%
10	<i>Kênh trong nước:</i> Hương kết nối Đà Nẵng - Hà Nội Hương kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	14,90% 4,83%	16,40% 6,30%
11	Đắk Lắk Hương kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	1,73% 16,12%	10,05% 24,37%
12	Đồng Nai Hương kết nối Đồng Nai - TP.HCM	5,29% 24,29%	28,93% 28,72%
13	Đông Tháp Hương kết nối Đông Tháp - An Giang	0,77%	19,50%
14	Gia Lai Hương kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	1,18%	27,55%
15	Hà Nam Hương kết nối Hà Nam - Nam Định Hương kết nối Hà Nam - Hà Nội	16,35% 1,50%	3,97% 27,50%
16	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%
	<i>Kết nối trong nước:</i> Hương kết nối Hà Nội - VTN Hương kết nối Hà Nội - VIETTEL	29,64% 28,53%	15,87% 8,54%

	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	0,48% 0,32% 27,53% 0,62% 2,09% 20,03%	4,56% 0,66% 40,33% 8,15% 0,16% 6,20%
17	Hà Tĩnh Hương kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	0,78%	9,83%
18	Hải Dương Hương kết nối Hải Dương - Hà Nội Hương kết nối Hải Dương - Hải Phòng	2,89% 0,09%	16,70% 23,60%
19	Hải Phòng Hương kết nối Hải Phòng - Hà Nội	11,69%	31,25%
20	Hậu Giang Hương kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hương kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0,32% 0,06%	18,33% 0,80%
21	TP. Hồ Chí Minh <i>Kết nối quốc tế:</i> Hương kết nối TP.HCM – Hong Kong Hương kết nối TP.HCM – USA Hương kết nối TP.HCM – Japan Hương kết nối TP.HCM – Singapore (APG) Hương kết nối TP.HCM – Singapore (IA) Hương kết nối TP.HCM – CHT	11,62% 8,88% 28,85% 11,71% 7,02% 2,31%	44,93% 32,30% 38,30% 38,42% 33,83% 39,30%
	<i>Kết nối trong nước:</i> Hương kết nối TP.HCM – VTN Hương kết nối TP.HCM – VIETTEL Hương kết nối TP.HCM – VTC	34,49% 29,04% 1,65%	17,26% 8,26% 16,20%



	Hương kết nối TP.HCM – VNG Hương kết nối TP.HCM – CMC Hương kết nối TP.HCM – FO Hương kết nối TP.HCM - SPT Hương kết nối TP.HCM - Mobifone Hương kết nối TP.HCM – VNIX	3,00% 34,25% 1,76% 39,00% 5,10% 2,06%	29,13% 9,30% 20,70% 9,08% 0,37% 25,11%
	<i>Kết nối trong nước nội mạng:</i> Hương kết nối TP.HCM - Hà Nội	26,16%	41,99%
	Huế Hương kết nối Huế - Đà Nẵng Hương kết nối Huế - Hà Nội	5,52% 1,19%	14,42% 20,95%
22	Hung Yên Hương kết nối Hưng Yên - Hà Nội	0,87%	19,27%
23	Kiên Giang Hương kết nối Kiên Giang - An Giang Hương kết nối Kiên Giang - TP.HCM	0,45% 0,94%	0,04% 25,65%
24	Kon Tum Hương kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0,71%	24,20%
25	Lâm Đồng Hương kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	2,04%	34,08%
26	Long An Hương kết nối Long An - TP.HCM	1,15%	20,46%
27	Nam Định Hương kết nối Nam Định - Hà Nội	0,82%	19,05%
28	Nghệ An Hương kết nối Nghệ An - Hà Nội	1,04%	23,65%
29	Khánh Hòa Hương kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	2,08%	34,46%
30			

31	Ninh Thuận Hương kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0,89%	24,60%
32	Phú Thọ Hương kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc Phú Yên	0,99%	16,65%
33	Hương kết nối Phú Yên - Khánh Hòa Quảng Bình	0,95%	23,90%
34	Hương kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng Quảng Nam	0,56%	16,75%
35	Hương kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng Quảng Ngãi	0,52%	13,11%
36	Hương kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng Quảng Ninh	0,62%	16,60%
37	Hương kết nối Quảng Ninh - Hà Nội Quảng Trị	1,22%	27,96%
38	Hương kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng Sóc Trăng	0,58%	17,40%
39	Hương kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ Tây Ninh	1,33%	27,10%
40	Hương kết nối Tây Ninh - TP.HCM Thái Bình	1,58%	36,65%
41	Hương kết nối Thái Bình - Hà Nội Thái Nguyên	2,22%	23,17%
42	Hương kết nối Thái Nguyên - Hà Nội Thanh Hóa	0,92%	16,90%
43	Hương kết nối Thanh Hóa - Hà Nội Tiền Giang	1,55%	34,75%
44	Hương kết nối Tiền Giang - TP.HCM Vĩnh Long	1,50%	29,90%
45			





	Hương kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	1,58%	33,48%
46	Vĩnh Phúc Hương kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	2,81%	28,00%
47	Vũng Tàu Hương kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	1,12%	18,03%

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(*Ấy ghi rõ họ tên, đóng dấu*)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*