

Số: 042017.08-1/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 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: 04 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).

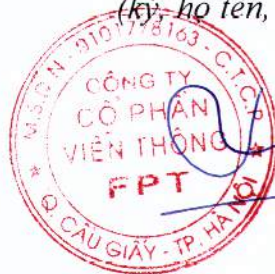
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 265.638 khách hàng.

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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ xDSL**

Quý: 04 năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042017.08-1/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 01 năm 2018 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			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu 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				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương										
1.	An Giang	99,98%	93,6%	93,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
2.	Bắc Giang	99,63%	93,5%	98,2%	100%	99,6%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
3.	Bắc Ninh	99,62%	93,7%	93,5%	100%	99,2%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
4.	Bến Tre	99,99%	97,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
5.	Bình Định	99,89%	92,7%	92,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
6.	Bình Dương	99,93%	93,5%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
7.	Bình Thuận	99,99%	96,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
8.	Cà Mau	99,99%	97,8%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
9.	Cần Thơ	99,99%	100,0%	99,4%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
10.	Đà Nẵng	99,90%	96,9%	100,0%	100%	94,1%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
11.	Đắk Lắk	99,75%	92,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
12.	Đồng Nai	99,99%	96,7%	96,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
13.	Đồng Tháp	99,85%	95,5%	98,3%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%

14.	Gia Lai	99,99%	97,2%	97,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
15.	Hà Nam	99,94%	97,5%	98,9%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
16.	TP. Hà Nội	99,92%	93,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
17.	Hà Tĩnh	99,74%	93,3%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
18.	Hải Dương	99,90%	98,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
19.	Hải Phòng	99,76%	97,1%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
20.	Hậu Giang	99,99%	93,7%	96,2%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
21.	TP. Hồ Chí Minh	99,81%	92,0%	97,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
22.	Huế	99,92%	93,6%	99,2%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
23.	Hưng Yên	99,69%	100,0%	98,3%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
24.	Kiên Giang	99,95%	93,0%	93,0%	100%	98,6%	99,3%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
25.	Kon Tum	99,99%	96,9%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
26.	Lâm Đồng	99,98%	97,2%	98,8%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
27.	Long An	99,88%	93,1%	98,6%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
28.	Nam Định	99,75%	95,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
29.	Nghệ An	99,66%	93,4%	99,1%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
30.	Khánh Hòa	99,81%	93,6%	93,1%	100%	99,3%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
31.	Ninh Thuận	100%	98,6%	99,4%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
32.	Phú Thọ	99,74%	93,1%	98,9%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
33.	Phú Yên	99,99%	95,6%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
34.	Quảng Bình	99,96%	92,4%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
35.	Quảng Nam	99,92%	92,7%	92,5%	100%	93,3%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
36.	Quảng Ngãi	99,90%	96,4%	100,0%	100%	99,3%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
37.	Quảng Ninh	99,75%	92,1%	100,0%	100%	99,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
38.	Quảng Trị	99,99%	96,5%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
39.	Sóc Trăng	99,96%	92,6%	94,0%	100%	91,7%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
40.	Tây Ninh	99,99%	98,0%	97,9%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
41.	Thái Bình	99,75%	92,4%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
42.	Thái Nguyên	99,75%	92,2%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
43.	Thanh Hóa	99,63%	92,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
44.	Tiền Giang	99,97%	93,8%	93,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%

45.	Vĩnh Long	99,99%	92,1%	93,7%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
46.	Vĩnh Phúc	99,88%	92,5%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
47.	Vũng Tàu	99,77%	96,8%	98,4%	100%	97,9%	100,0%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%
	Trên toàn mạng	99,86%	94,0%	96,9%	100%	99,5%	99,9%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,00%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hỏi 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	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	An Giang Hướng kết nối An Giang - TP.HCM	5,29%	12,25%
2	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	0,76%	18,49%
3	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	0,93%	18,25%
4	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre - Tiền Giang	1,21%	19,85%
5	Bình Định Hướng kết nối Bình Định - Khánh Hòa	0,81%	16,17%
6	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương - TP.HCM	15,36%	29,03%
7	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận - TP.HCM	4,04%	9,34%
8	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau - Kiên Giang	0,96%	16,85%
9	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ - TP.HCM	3,60%	18,09%

10	Đà Nẵng		
	<i>Peering:</i>		
	Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN	11,10%	18,20%
	Hướng kết nối Đà Nẵng – VIETTEL	0,60%	5,35%
	<i>Kênh trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Đà Nẵng - Hà Nội	13,18%	13,57%
	Hướng kết nối Đà Nẵng - TP.HCM	37,34%	23,59%
11	Đắk Lắk		
	Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	0,62%	14,23%
12	Đồng Nai		
	Hướng kết nối Đồng Nai - TP.HCM	12,73%	27,01%
13	Đồng Tháp		
	Hướng kết nối Đồng Tháp - An Giang	0,89%	19,10%
14	Gia Lai		
	Hướng kết nối Gia Lai - Khánh Hòa	1,20%	28,90%
15	Hà Nam		
	Hướng kết nối Hà Nam - Hà Nội	1,18%	20,50%
16	TP Hà Nội		
	<i>Kết nối quốc tế:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – Hong Kong	8,27%	41,81%
	Hướng kết nối Hà Nội – Japan (APG)	24,68%	61,85%
	Hướng kết nối Hà Nội – Singapore (APG)	12,39%	55,80%
	<i>Kết nối trong nước:</i>		
	Hướng kết nối Hà Nội – VTN	9,86%	5,12%
	Hướng kết nối Hà Nội – VIETTEL	33,44%	9,61%
Hướng kết nối Hà Nội – VTC	0,34%	3,66%	
	Hướng kết nối Hà Nội – CMC	26,45%	29,89%

	Hướng kết nối Hà Nội – FO	0,63%	7,50%
	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone	2,66%	0,62%
	Hướng kết nối Hà Nội – VNIX	10,18%	9,76%
17	Hà Tĩnh Hướng kết nối Hà Tĩnh - Nghệ An	0,84%	9,88%
18	Hải Dương Hướng kết nối Hải Dương - Hà Nội Hướng kết nối Hải Dương - Hải Phòng	0,61% 3,73%	28,60% 4,54%
19	Hải Phòng Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội	13,74%	27,01%
20	Hậu Giang Hướng kết nối Hậu Giang - Cần Thơ Hướng kết nối Hậu Giang - Kiên Giang	0,33% 0,07%	16,88% 0,59%
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 (APG) Hướng kết nối TP.HCM – Singapore (IA) <i>Kết nối trong nước:</i> Hướng kết nối TP.HCM – VTN Hướng kết nối TP.HCM – VIETTEL Hướng kết nối TP.HCM – VTC Hướng kết nối TP.HCM – VNG Hướng kết nối TP.HCM – CMC Hướng kết nối TP.HCM – FO Hướng kết nối TP.HCM - SPT	 10,52% 14,00% 21,95% 11,89% 30,86% 37,96% 31,65% 0,55% 3,70% 30,25% 1,52% 14,04%	 43,66% 33,40% 63,25% 59,88% 47,53% 15,24% 8,78% 9,55% 37,83% 27,25% 21,05% 7,36%

	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone	4,65%	0,84%
	Hướng kết nối TP.HCM - VNIX	1,80%	25,84%
	<i>Kết nối trong nước nội mạng:</i>		
	Hướng kết nối TP.HCM - Hà Nội	26,48%	42,51%
22	Huế		
	Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng	6,24%	16,53%
	Hướng kết nối Huế - Hà Nội	1,18%	21,32%
23	Hưng Yên		
	Hướng kết nối Hưng Yên - Hà Nội	0,96%	19,69%
24	Kiên Giang		
	Hướng kết nối Kiên Giang - An Giang	0,49%	0,40%
	Hướng kết nối Kiên Giang - TP.HCM	0,87%	22,35%
25	Kon Tum		
	Hướng kết nối Kon Tum - Đà Nẵng	0,65%	20,40%
26	Lâm Đồng		
	Hướng kết nối Lâm Đồng - TP.HCM	0,86%	15,96%
27	Long An		
	Hướng kết nối Long An - TP.HCM	0,84%	12,29%
28	Nam Định		
	Hướng kết nối Nam Định - Hà Nội	1,23%	30,70%
29	Nghệ An		
	Hướng kết nối Nghệ An - Hà Nội	1,19%	23,28%
30	Khánh Hòa		
	Hướng kết nối Khánh Hòa - TP.HCM	1,75%	25,31%
31	Ninh Thuận		
	Hướng kết nối Ninh Thuận - TP.HCM	0,58%	15,40%
32	Phú Thọ		
	Hướng kết nối Phú Thọ - Hà Nội	0,37%	7,37%

33	Phú Yên Hướng kết nối Phú Yên - Khánh Hòa	0,97%	25,55%
34	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình - Đà Nẵng	0,56%	17,70%
35	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam - Đà Nẵng	0,47%	11,46%
36	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi - Đà Nẵng	5,56%	11,85%
37	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh - Hà Nội	1,31%	27,83%
38	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị - Đà Nẵng	0,55%	15,70%
39	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng - Cần Thơ	1,23%	24,05%
40	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh - TP.HCM	0,72%	17,15%
41	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình - Hà Nội	2,06%	21,69%
42	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên - Hà Nội	1,02%	18,98%
43	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa - Hà Nội Hướng kết nối Thanh Hóa - Đà Nẵng	1,51% 0,06%	17,95% 17,30%
44	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang - TP.HCM	0,80%	14,62%
45	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long - Cần Thơ	1,49%	31,85%
46	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc - Hà Nội	1,17%	13,20%



47	Vũng Tàu Hương kết nối Vũng Tàu - TP.HCM	1,15%	19,28%
----	---	-------	--------

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



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yên