

Số: 032017.08-2/FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2017

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 III năm 2017**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024.7300 2222

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 024.7300 2222

**3. Kết quả tự kiểm tra**

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
  - Đã gửi, ngày gửi: 12/05/2016
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: [www.fpt.vn](http://www.fpt.vn)
  - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
  - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **59**
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **65**
  - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành<sup>1</sup>: 20/09/2017
  - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
    - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 3/2017: 20/09/2017

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất” QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL” QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 20/05/2016

Chưa thực hiện.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/10/2017

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có sự cố.

Đã báo cáo tại Công văn số 716/FTEL ngày 30/08/2017 về sự cố mất kết nối tuyến cáp quang biển AAG

Đã báo cáo tại Công văn số 822/FTEL-FTQ ngày 26/09/2017 và Công văn số 838/FTEL ngày 28/09/2017 về việc hoàn thành khắc phục sự cố mất kết nối tuyến cáp quang biển AAG

Chưa báo cáo.

### 3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

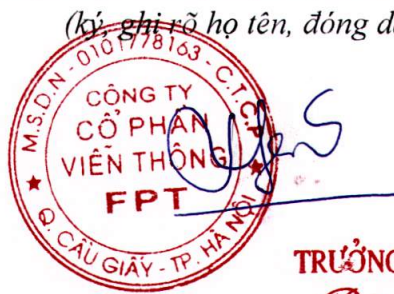
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:

59

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Định; Kiên Giang; Quảng Ninh.
  - Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Định; Kiên Giang; Quảng Ninh.
  - Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: **0**
4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: **03** bản.

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

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**  
*Bùi Hồng Yên*

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: III năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032017.08-2/FTEL-FTQ ngày 20 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,9150 0,8839 0,8824 0,9230 0,9150	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9229	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9298	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9217	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9090	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9061	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9056	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9060	Phù hợp
<b>+ Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9067	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,8739	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9133	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9100	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9159	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9223	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vmax	≥ 0,8 Vmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9145	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9165	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9193	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9159	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9138	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9141	Phù hợp
<b>- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd</b>	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
<b>+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước</b>							
Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8748	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8937	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,9087	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8490	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8950	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,9042	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8966	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,9092	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8936	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8913	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8819	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8915	Phù hợp

	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600	Mô phỏng	17,3699 15,2876 12,8797 10,1566 6,6220 4,2489 23.1209 25,5292 30,2758 34,1299 25,6216 35,3053	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1$ %	$\leq 0,1$ %	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	24 giờ trong ngày  $\geq 80$ %	24 giờ trong ngày  $\geq 80$ %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày  86,67%	Phù hợp  Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
Bùi Hồng Yên

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: III năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 032017.08-2/FTEL-FTQ ngày 20 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6							
		≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,8994 0,9011 0,9107 0,9250 0,9109	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9256	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9147	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9221	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9054	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9187	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9249	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9277	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9187	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9073	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9116	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9224	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9048	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9154	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9138	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9199	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9042	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9238	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9154	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9156	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,8926	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8906	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,9004	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8924	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,9004	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8936	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8958	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8986	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,9076	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,9024	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,9039	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,9191	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600 600	Mô phỏng	18,0774 15,9473 13,5313 9,6720 6,7331 4,2421 23,2687 25,5193 30,3457 34,4633 25,6617 34,6782	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1$ %	$\leq 0,1$ %	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	24 giờ trong ngày  $\geq 80$ %	24 giờ trong ngày  $\geq 80$ %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày  86,00%	Phù hợp  Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
Bùi Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON**

**Quý: III năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ninh**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032017.08-2/FTEL-FTQ ngày 20 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6 Gói cước FTTH-F7 Gói cước FTTH-Fiber Business Gói cước FTTH-Fiber Public+ Gói cước FTTH-FiberSilver Gói cước FTTH-FiberDiamond Gói cước FTTH-FiberPlay Gói cước FTTH-FiberPlus	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120 120	Mô phỏng	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: + Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước FTTH-F2 Gói cước FTTH-F3 Gói cước FTTH-F4 Gói cước FTTH-F5 Gói cước FTTH-F6							
		≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200 1200 1200 1200	Mô phỏng	0,9244 0,9185 0,9228 0,9180 0,9104	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9304	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9233	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9222	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9275	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9226	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9119	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9282	Phù hợp
<b>+ Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9155	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9110	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9146	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9194	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9137	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9181	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	≥ 0,8 Vmax	≥ 0,8 Vmax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9249	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9056	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9165	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9153	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9144	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9188	Phù hợp
<b>- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd</b>	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	1.000 mẫu	1200			
<b>+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước</b>							
Gói cước FTTH-F2	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600		0,9008	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,9102	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,9062	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8983	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,9016	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,9055	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,9176	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,9018	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,9111	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8957	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8956	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,9022	Phù hợp



	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							
	Gói cước FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600	Mô phỏng	18,0882	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F3				600		16,0948	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F4				600		13,3680	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F5				600		10,0134	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F6				600		6,7204	Phù hợp
	Gói cước FTTH-F7				600		4,2435	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Business				600		23,7021	Phù hợp
	Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		26,1657	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberSilver				600		30,3810	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		35,3414	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlay				600		25,6699	Phù hợp
	Gói cước FTTH-FiberPlus				600		34,7722	Phù hợp
3.	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1$ %	$\leq 0,1$ %	200 mẫu	0	N/A	Không còn loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập	
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - 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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày					
		$\geq 80$ %	$\geq 80$ %	250 cuộc	300 cuộc	Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 86,33%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

12



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG  
Bùi Hồng Yến