

Số: 022018.08-1 /FTEL-FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2018

**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 xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)  
Quý II năm 2018**

**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: **47**
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **54**
  - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành<sup>1</sup>: 20/06/2018
  - 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 2/2018: 20/06/2018

- + 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: 18/07/2018

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 4 sự cố: + Tại 23 giờ 35 phút, ngày 23/04/2018, sự cố về cáp quang biển APG, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 25/04/2018

Chưa báo cáo.

+ Tại 6 giờ 15 phút, ngày 29/04/2018, sự cố về cáp quang biển AAG, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 02/05/2018

Chưa báo cáo.

+ Tại 8 giờ 30 phút, ngày 16/06/2018, sự cố về cáp quang biển AAG, mức độ ảnh hưởng là không ảnh hưởng

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 16/06/2018

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:

47



- 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: Bắc Ninh; Cà Mau; Quảng Nam.
  - 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: Bắc Ninh; Cà Mau; Quảng Nam.
  - 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**

(kí, 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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL**

**Quý: II năm 2018**

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

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2018 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,9246 0,8967	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,8831 0,9157	Phù hợp 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600 600	Mô phỏng	0,8832 0,8842	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							

	Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600 600	Mô phỏng	6,7464 4,2268	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  85,67%	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 Yến*



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

**Quý: II năm 2018**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2018 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,9184 0,8834	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,9176 0,9119	Phù hợp 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600 600	Mô phỏng	0,8843 0,8838	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							

	Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		600 600	Mô phỏng	6,7246 4,0717	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  85,33%	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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL**

**Quý: II năm 2018**

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

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022018.08-1/FTEL-FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2018 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 95 %	≥ 95 %	100 mẫu	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,8842 0,9251	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	1.000 mẫu	1200 1200	Mô phỏng	0,8823 0,9138	Phù hợp 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 ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax		600 600	Mô phỏng	0,8853 0,8999	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng quốc tế							





	Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	$\geq 0,75 V_{dmax}$	$\geq 0,75 V_{dmax}$		600 600	Mô phỏng	6,7320 4,2434	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  86,33%	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*