

Số: 022018.08-2/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 FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
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
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: 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 thành¹: 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

¹ 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:

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: 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



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: 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 022018.08-2/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 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	Mô phỏng	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
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	0,8837 0,8825 0,9271 0,9284 0,8827	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9189	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9220	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9152	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9266	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9147	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9153	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9185	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9075	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9071	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9056	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9065	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9053	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9130	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9247	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9064	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9143	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9067	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,8978	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9042	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600		0,8911	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8953	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,8932	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8939	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8917	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,9013	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8916	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8940	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8902	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8917	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,9000	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8886	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	18,0775 15,8866 13,5481 10,3062 6,7480 4,2347 23,8106 26,1859 30,1897 35,3930 26,2247 35,3270	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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 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 FTTH/XPON**

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 022018.08-2/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 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	Mô phỏng	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
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	0,9257 0,9161 0,9239 0,9133 0,9139	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9144	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9088	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9122	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9288	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9263	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9309	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9226	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9213	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9249	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9217	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9233	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9136	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,9048	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9102	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9197	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9164	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9309	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9095	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9171	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600		0,8931	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,8884	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,8933	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8924	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8919	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8957	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8545	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,9011	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8933	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,8927	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8896	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8912	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	18,0604 15,9038 13,5230 10,2882 6,7100 4,2336 23,7755 26,1617 30,2417 35,4156 26,1579 35,3737	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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 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 FTTH/XPON**

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 022018.08-2/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 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	Mô phỏng	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
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	0,9208 0,9242 0,9205 0,9150 0,9183	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp

Gói cước FTTH-F7				1200		0,9244	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				1200		0,9153	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9103	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9025	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9278	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9157	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9082	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu							
Gói cước FTTH-F2				1200		0,9133	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				1200		0,9168	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				1200		0,9127	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				1200		0,9014	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				1200		0,9065	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				1200		0,8596	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business	$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	1.000 mẫu	1200	Mô phỏng	0,9300	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				1200		0,9076	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				1200		0,9156	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				1200		0,9258	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				1200		0,9221	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				1200		0,9072	Phù hợp
- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng Pd	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	1.000 mẫu	1200			
+ Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng trong nước							
Gói cước FTTH-F2	$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax		600		0,8915	Phù hợp
Gói cước FTTH-F3				600		0,9034	Phù hợp
Gói cước FTTH-F4				600		0,9124	Phù hợp
Gói cước FTTH-F5				600		0,8898	Phù hợp
Gói cước FTTH-F6				600		0,8908	Phù hợp
Gói cước FTTH-F7				600		0,8984	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Business				600	Mô phỏng	0,8971	Phù hợp
Gói cước FTTH-Fiber Public+				600		0,8922	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberSilver				600		0,8922	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberDiamond				600		0,9009	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlay				600		0,8934	Phù hợp
Gói cước FTTH-FiberPlus				600		0,8968	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	18,0693 15,9203 13,5170 10,2864 6,7255 4,2451 23,7472 26,1739 30,3192 35,3262 26,2400 35,4027	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 ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 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