

Số: 052024 / QLCL

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

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2024

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 FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Năm 2024

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

Địa chỉ: Lô L.29B-31B-33B đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận
Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Ban Pháp chế và Đảm bảo chất lượng

Địa chỉ: Tầng 17, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, quận Cầu
Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông:
61 tỉnh, thành phố (An Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bắc Giang, Bạc Liêu, Bắc Ninh, Bến Tre, Bình
Định, Bình Dương, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đắk Lắk,
Đắk Nông, Điện Biên, Đồng Nai, Đồng Tháp, Gia Lai, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương,
Hải Phòng, Hậu Giang, Hồ Chí Minh, Hòa Bình, Huế, Hưng Yên, Khánh Hòa, Kiên Giang, Kon
Tum, Lai Châu, Lâm Đồng, Lạng Sơn, Lào Cai, Long An, Nam Định, Nghệ An, Ninh Bình, Ninh
Thuận, Phú Thọ, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Ninh, Quảng Trị, Sóc
Trăng, Sơn La, Tây Ninh, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Tiền Giang, Trà Vinh, Tuyên
Quang, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc, Yên Bái)

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết báo cáo: 275 (Bằng chữ: Hai trăm bảy mươi lăm)
khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu: FTILQA.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, họ tên, đóng dấu)



CHỦ TỊCH

Lorân Hải Dương

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Năm 2024

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 052024/QLCL ngày tháng năm 2024
của Công ty TNHH Một thành viên Viễn thông quốc tế FPT)*

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	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 trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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, xã				
1	An Giang	99.83%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
3	Bắc Giang	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
4	Bạc Liêu	99.98%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
5	Bắc Ninh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
6	Bến Tre	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
7	Bình Định	99.98%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
8	Bình Dương	99.96%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
9	Bình Phước	99.93%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
10	Bình Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
11	Cà Mau	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
12	Cần Thơ	99.96%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
13	Cao Bằng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
14	Đà Nẵng	99.90%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
15	Đắk Lắk	99.97%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
16	Đắk Nông	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%

Handwritten signature

17	Điện Biên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
18	Đồng Nai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
19	Đồng Tháp	99.94%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
20	Gia Lai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
21	Hà Nam	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
22	Hà Nội	99.95%	96.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
23	Hà Tĩnh	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
24	Hải Dương	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
25	Hải Phòng	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
26	Hậu Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
27	Hồ Chí Minh	99.96%	97.30%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
28	Hòa Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
29	Huế	99.84%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
30	Hung Yên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
31	Khánh Hòa	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
32	Kiên Giang	99.72%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
33	Kon Tum	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
34	Lai Châu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
35	Lâm Đồng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
36	Lạng Sơn	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
37	Lào Cai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
38	Long An	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
39	Nam Định	99.95%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
40	Nghệ An	99.95%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
41	Ninh Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
42	Ninh Thuận	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
43	Phú Thọ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
44	Phú Yên	99.98%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
45	Quảng Bình	99.73%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
46	Quảng Nam	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
47	Quảng Ngãi	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
48	Quảng Ninh	99.78%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
49	Quảng Trị	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
50	Sóc Trăng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
51	Sơn La	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%

Handwritten signature

52	Tây Ninh	99.85%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
53	Thái Bình	99.97%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
54	Thái Nguyên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
55	Thanh Hóa	99.97%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
56	Tiền Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
57	Trà Vinh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
58	Tuyên Quang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
59	Vĩnh Long	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
60	Vĩnh Phúc	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
61	Yên Bái	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%
	Trên toàn mạng	99.97%	99.89%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	91.37%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hội 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%. Trong báo cáo sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

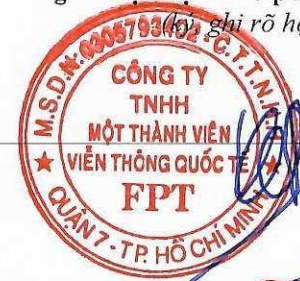
TT	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ FPT Telecom International đến các ISP trong nước		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - VNPT		
1.1	Hướng kết nối Hà Nội – VNPT	54.25%	17.85%
1.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT	28.60%	14.06%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL		
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	86.82%	39.58%
2.2	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel	68.08%	20.58%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC		
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC	0.56%	8.08%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC		
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC	36.18%	45.29%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC	31.90%	28.23%

Handwritten signature

II	Hướng kết nối từ FPT Telecom International đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - Landline		
1.1	Hướng kết nối FPT Telecom Hà Nội - Hong Kong (landline)	10.34%	69.67%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - AAG		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG Premium (Hong Kong)	17.68%	57.41%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - APG		
3.1	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG Premium (Singapore)	0.00%	0.00%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - IA		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA (Singapore)	44.84%	60.73%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	23.37%	58.15%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 Premium (Singapore)	21.05%	47.34%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



Handwritten signature in blue ink.

CHỦ TỊCH

Trần Hải Dương

