

Số: 01/2024 /FTI-QLCL

Hà Nội, ngày 05 tháng 01 năm 2024

**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 4 năm 2023**

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

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT
- Địa chỉ: Tầng 18, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 028.7300.2222

**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 TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT
- Địa chỉ: Tầng 18, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 028.7300.2222

**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: 29/08/2023
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website [www.fti.fpt.vn](http://www.fti.fpt.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 29/08/2023 trên website: [www.fti.fpt.vn](http://www.fti.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: **05**
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **05**



- Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành<sup>1</sup>: 06/09/2023
- Chưa hoàn thành việc niêm yết:
- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0
  - + 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:
- + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
    - Đã thực hiện.
    - Chưa thực hiện.

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

- Báo cáo định kỳ:
- Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 06/02/2024
- 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: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...
  - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
  - Chưa báo cáo.

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

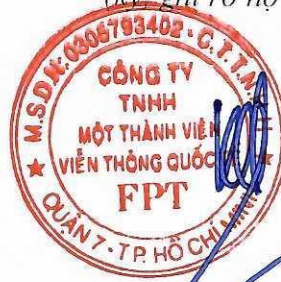
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:  
**62**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lào Cai, Ninh Bình, Thái Bình.

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 06/09/2023. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 4/2023: 31/12/2023

- 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: Lào Cai, Ninh Bình, Thái Bình.
  - 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)



**CHỦ TỊCH**  
*Trần Hải Dương*

**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 4 năm 2023**

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lào Cai

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số: /FTI-QLCL ngày tháng năm 2024 của Công ty TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	<b>Thời gian trễ trung bình</b>	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	Giga						8.10ms	Phù hợp
	Super250						8.11ms	Phù hợp
	Super400						8.10ms	Phù hợp
	Super500						8.1ms	Phù hợp
	LUX500						8.09ms	Phù hợp
	LUX800						8.11ms	Phù hợp
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>	≥ 0.8Vd	≥ 0.8Vd	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	<b>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</b>							
	Giga						0.96 Vd	Phù hợp
	Super250						0.98 Vd	Phù hợp
	Super400						0.99 Vd	Phù hợp
	Super500						0.99 Vd	Phù hợp
	LUX500						0.99 Vd	Phù hợp
	LUX800						0.99 Vd	Phù hợp
	<b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>							
Giga	0.96 Vu	Phù hợp						



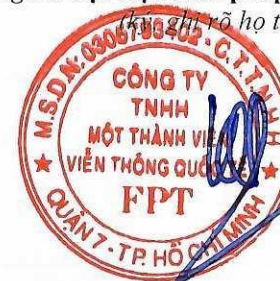
	Super250						0.98 Vu	Phù hợp
	Super400						0.99 Vu	Phù hợp
	Super500						0.99 Vu	Phù hợp
	LUX500						0.99 Vu	Phù hợp
	LUX800						0.99 Vu	Phù hợp
<b>3</b>	<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp
	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	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	300 cuộc	Mô phỏng	96.00%	Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu "." (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**CHỦ TỊCH**

*Trần Hải Dương*

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

Quý: 04 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số: /FTI-QLCL ngày tháng năm 2024 của Công ty TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	<b>Thời gian trễ trung bình</b>	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	Giga						8.10ms	Phù hợp
	Super250						8.10ms	Phù hợp
	Super400						8.10ms	Phù hợp
	Super500						8.10ms	Phù hợp
	LUX500						8.10ms	Phù hợp
	LUX800						8.11ms	Phù hợp
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>	≥ 0.8Vd	≥ 0.8Vd	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	<b>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</b>							
	Giga						0.97 Vd	Phù hợp
	Super250						0.98 Vd	Phù hợp
	Super400						0.99 Vd	Phù hợp
	Super500						0.99 Vd	Phù hợp
	LUX500						0.99 Vd	Phù hợp
	LUX800						0.99 Vd	Phù hợp
	<b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>							
Giga	0.97 Vu	Phù hợp						



	Super250						0.98 Vu	Phù hợp
	Super400						0.99 Vu	Phù hợp
	Super500						0.99 Vu	Phù hợp
	LUX500						0.99 Vu	Phù hợp
	LUX800						0.99 Vu	Phù hợp
<b>3</b>	<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp
	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	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	300 cuộc	Mô phỏng	96.00%	Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu "." (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

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



**CHỦ TỊCH**  
*Trần Hải Dương*

**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**

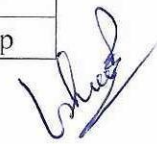
Quý: 04 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số: /FTI-QLCL ngày tháng năm 2024 của Công ty TNHH MTV Viễn thông Quốc tế FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	<b>Thời gian trễ trung bình</b>	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	Giga						8.11ms	Phù hợp
	Super250						8.00ms	Phù hợp
	Super400						8.20ms	Phù hợp
	Super500						8.05ms	Phù hợp
	LUX500						8.11ms	Phù hợp
	LUX800						8.11ms	Phù hợp
2	<b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>	≥ 0.8Vd	≥ 0.8Vd	1000 mẫu	1200 mẫu	Mô phỏng		
	<b>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</b>							
	Giga						0.98 Vd	Phù hợp
	Super250						0.97 Vd	Phù hợp
	Super400						0.97 Vd	Phù hợp
	Super500						0.98 Vd	Phù hợp
	LUX500						0.98 Vd	Phù hợp
	LUX800						0.98 Vd	Phù hợp
	<b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>						≥ 0.8Vu	≥ 0.8Vu
Giga	0.98 Vu	Phù hợp						



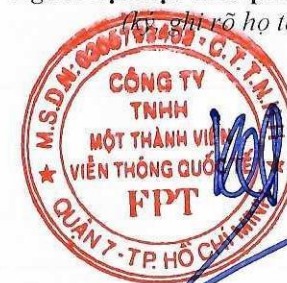


	Super250						0.97 Vu	Phù hợp
	Super400						0.97 Vu	Phù hợp
	Super500						0.98 Vu	Phù hợp
	LUX500						0.98 Vu	Phù hợp
	LUX800						0.98 Vu	Phù hợp
<b>3</b>	<b>Dịch vụ trợ giúp khách hàng</b>							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	Phù hợp
	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	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	300 cuộc	Mô phỏng	96.00%	Phù hợp

Ghi chú:

- Trong báo cáo sử dụng dấu "." (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.

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



**CHỦ TỊCH**  
*Trần Hải Dương*