

Số: 032025 /FTI-QLCL

Hà Nội, ngày 10 tháng 7 năm 2025

**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 2 năm 2025**

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

- Tên đơn vị: Ban Pháp chế và Đảm bảo 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 Pháp chế và Đảm bảo 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

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 06/09/2023. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 4/2024: 31/12/2024



☐ 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: 06/6/2025

☐ 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: **63**

- 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: Bến Tre, Đắk Lắk, Thái Bình.

- 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: Bến Tre, Đắk Lắk, 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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: II năm 2025**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bến Tre**

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

*số: 032025 /FTI-QLCL ngày 10 tháng 7 năm 2025 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                                  |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 4.41ms                          | Phù hợp     |
|    | Super250                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 4.21ms                          | Phù hợp     |
|    | Super400                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 4.73ms                          | Phù hợp     |
|    | Super500                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 5.28ms                          | Phù hợp     |
|    | LUX500                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 4.66ms                          | Phù hợp     |
|    | LUX800                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 4.93ms                          | Phù hợp     |
|    | SDWAN40                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 6.61ms                          | Phù hợp     |
|    | SDWAN70                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 6.58ms                          | Phù hợp     |
|    | SDWAN120                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 6.75ms                          | Phù hợp     |
|    | SDWAN200                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.71ms                         | 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                                  |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 0.99 Vd                         | Phù hợp     |
|    | Super250                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 0.99 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     |

*Lưu*

|          |                                                                                                                                                                                        |                   |                   |          |          |          |                   |         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------|----------|----------|-------------------|---------|
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.94 Vd           | Phù hợp |
|          | <b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>                                                                                                                                                    |                   |                   |          |          |          |                   |         |
|          | Giga                                                                                                                                                                                   |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | Super250                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super400                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super500                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX500                                                                                                                                                                                 | $\geq 0.8Vu$      | $\geq 0.8Vu$      | 1000 mẫu | 1200 mẫu | Mô phỏng | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX800                                                                                                                                                                                 |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.97 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.82 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 | $\geq 80\%$       | $\geq 80\%$       | 250 cuộc | 300 cuộc | Mô phỏng | 93.00%            | 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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: II năm 2025**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Lắk**

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

*số: 032025 /FTI-QLCL ngày 10 tháng 7 năm 2025 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>       | $\leq 50\text{ms}$          | $\leq 50\text{ms}$       | 1000 mẫu                                                                 | 1200 mẫu                     | Mô phỏng             |                                 |             |
|    | Giga                                  |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.49ms                         | Phù hợp     |
|    | Super250                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.50ms                         | Phù hợp     |
|    | Super400                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.77ms                         | Phù hợp     |
|    | Super500                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.54ms                         | Phù hợp     |
|    | LUX500                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.66ms                         | Phù hợp     |
|    | LUX800                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 19.40ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN40                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.01ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN70                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 10.99ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN120                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.19ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN200                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.71ms                         | Phù hợp     |
| 2  | <b>Tốc độ tải dữ liệu trung bình</b>  | $\geq 0.8\text{Vd}$         | $\geq 0.8\text{Vd}$      | 1000 mẫu                                                                 | 1200 mẫu                     | Mô phỏng             |                                 |             |
|    | <b>Tốc độ tải xuống trung bình Pd</b> |                             |                          |                                                                          |                              |                      |                                 |             |
|    | Giga                                  |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 0.98 Vd                         | Phù hợp     |
|    | Super250                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 0.99 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     |

*Chức vụ*

|          |                                                                                                                                                                                        |                   |                   |          |          |          |                   |         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------|----------|----------|-------------------|---------|
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.94 Vd           | Phù hợp |
|          | <b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>                                                                                                                                                    | $\geq 0.8Vu$      | $\geq 0.8Vu$      | 1000 mẫu | 1200 mẫu | Mô phỏng |                   |         |
|          | Giga                                                                                                                                                                                   |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | Super250                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super400                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | Super500                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX500                                                                                                                                                                                 |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX800                                                                                                                                                                                 |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.97 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.82 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 | 250 cuộc | 300 cuộc | Mô phỏng | 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 | $\geq 80\%$       | $\geq 80\%$       |          |          |          | 93.00%            | 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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: II năm 2025**

**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: 03/2025 /FTI-QLCL ngày 10 tháng 7 năm 2025 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                                  |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.46ms                          | Phù hợp     |
|    | Super250                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.09ms                          | Phù hợp     |
|    | Super400                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.54ms                          | Phù hợp     |
|    | Super500                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.58ms                          | Phù hợp     |
|    | LUX500                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.56ms                          | Phù hợp     |
|    | LUX800                                |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 3.60ms                          | Phù hợp     |
|    | SDWAN40                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.01ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN70                               |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 10.99ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN120                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.19ms                         | Phù hợp     |
|    | SDWAN200                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 11.71ms                         | 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                              |                             |                          |                                                                          |                              |                      | 0.99 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     |

*Chức vụ*

|          |                                                                                                                                                                                        |                   |                   |          |          |          |                   |         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|----------|----------|----------|-------------------|---------|
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vd           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.94 Vd           | Phù hợp |
|          | <b>Tốc độ tải lên trung bình Pu</b>                                                                                                                                                    |                   |                   |          |          |          |                   |         |
|          | Giga                                                                                                                                                                                   |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super250                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super400                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | Super500                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX500                                                                                                                                                                                 | $\geq 0.8Vu$      | $\geq 0.8Vu$      | 1000 mẫu | 1200 mẫu | Mô phỏng | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | LUX800                                                                                                                                                                                 |                   |                   |          |          |          | 0.99 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN40                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.98 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN70                                                                                                                                                                                |                   |                   |          |          |          | 0.97 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN120                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.96 Vu           | Phù hợp |
|          | SDWAN200                                                                                                                                                                               |                   |                   |          |          |          | 0.82 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 | $\geq 80\%$       | $\geq 80\%$       | 250 cuộc | 300 cuộc | Mô phỏng | 93.00%            | 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  
(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**CHỦ TỊCH**

*Trần Hải Dương*