

Số: /CVT-CNDV

**BẢN TIẾP NHẬN  
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01 ngày 29/08/2023 của 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.

Công bố chất lượng 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).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp./.

**Nơi nhận:**

- Công ty TNHH Một thành viên Viễn thông Quốc tế FPT;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CNDV.

Hà Nội, ngày tháng 09 năm 2023

**KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

**Trần Duy Hải**

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH  
VIÊN VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 16

Hà Nội, ngày 29 tháng 08 năm 2023.

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Tên 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  
E-mail: [hotrokhachhang@fpt.com](mailto:hotrokhachhang@fpt.com)  
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Trần Hải Dương - Chủ tịch Công ty.
- Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Ban Chất Lượng  
Địa chỉ: Tầng 17, tháp A FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, Phường Dịch Vọng, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.  
Điện thoại: 024.7300 2222 (máy lẻ: 3786)  
E-mail: [Huyentt49@fpt.com](mailto:Huyentt49@fpt.com)
- Công bố chất lượng:  
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)  
Quy chuẩn kỹ thuật/Tiêu chuẩn áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- Tài liệu kèm theo:
  - Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;
  - Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01 ngày 29 tháng 08 năm 2023
- Doanh nghiệp cam kết:
  - Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
  - Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu ...



CHỦ TỊCH

*Trần Hải Dương*



**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 01

**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

Email: hotrokhachhang@fpt.com

**CÔNG BỐ**

Chất lượng 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)**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: **QCVN 34:2022/BTTTT**- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

với các chỉ tiêu chất lượng : “Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình <ul style="list-style-type: none"><li>Tốc độ tải xuống trung bình (<math>P_d</math>)</li><li>Tốc độ tải lên trung bình (<math>P_u</math>)</li></ul>	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$
3	Mức chiếm dụng băng thông của: <ul style="list-style-type: none"><li>Hướng kết nối DNCCDV đến Internet quốc tế</li><li>Hướng kết nối khác</li></ul>	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$



II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (<math>E \leq 4</math> ngày)</li> </ul>	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao</li> <li>+ Nội thành, thị xã: <math>E \leq 7</math> ngày</li> <li>+ Thị trấn, làng, xã: <math>E \leq 9</math> ngày</li> </ul>	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	- Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K)/100 khách hàng/3 tháng	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại	100%	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> <li>Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại</li> <li>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.</li> </ul>	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị  $V_d$  và  $V_u$  của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ giữa DNCCDV và khách hàng.

Hà Nội, ngày 29 tháng 08 năm 2023

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



CHỦ TỊCH

*Trần Hải Dương*

