

Số: 012024 / QLCL  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 06 tháng 02 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 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Doanh nghiệp:  
Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: 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
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị: Ban 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
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 62 tỉnh, thành phố (An Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bắc Giang, Bắc Kạn, Bạc Liêu, Bắc Ninh, Bến Tre, Bình Định, Bình Dương, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Điện Biên, Đồng Nai, Đồng Tháp, Gia Lai, Hà Giang, 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)
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết báo cáo: 325 (Bằng chữ: Ba trăm hai mươi lăm) khách hàng

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c)
- Lưu: VT, FQA

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



CHỦ TỊCH

Trần Hải Dương



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
**Năm 2023**

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

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	100.00%	100.00%	100.00%	Có sẵn đường dây thuê bao	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
2	An Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
3	Bà Rịa - Vũng Tàu	99.82%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
4	Bắc Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
5	Bắc Kạn	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
6	Bắc Liêu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
7	Bắc Ninh	99.89%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
8	Bến Tre	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
9	Bình Định	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
10	Bình Dương	100.00%	97.47%	82.35%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
11	Bình Phước	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
12	Bình Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
13	Cà Mau	99.98%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
14	Cần Thơ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
15	Cao Bằng	98.19%	80%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
16	Đà Nẵng	100.00%	96.24%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
17	Đắk Lắk	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
18	Điện Biên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%

(Ký)

18	Đồng Nai	100.00%	100.00%	100%	100%	95.65%	97.22%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
19	Đồng Tháp	100.00%	100.00%	100%	100%	93.33%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
20	Gia Lai	99.68%	90.91%	95.24%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
21	Hà Giang	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
22	Hà Nam	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
23	Hà Nội	99.99%	95.34%	93.45%	100%	97.56%	98.63%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
24	Hà Tĩnh	95.70%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
25	Hải Dương	99.35%	100.00%	92.00%	100%	95.65%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
26	Hải Phòng	99.67%	100.00%	100%	100%	96.55%	97.50%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
27	Hậu Giang	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
28	Hồ Chí Minh	99.99%	95.11%	91.30%	100%	99.58%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
29	Hòa Bình	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
30	Huế	99.98%	100.00%	100%	100%	100.00%	81.48%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
31	Hưng Yên	99.73%	100.00%	100%	100%	96.15%	80.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
32	Khánh Hòa	100.00%	97.30%	100%	100%	94.44%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
33	Kiên Giang	100.00%	85.71%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
34	Kon Tum	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
35	Lai Châu	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
36	Lâm Đồng	97.16%	100.00%	87.50%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
37	Lạng Sơn	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
38	Lào Cai	100.00%	100.00%	100%	100%	90.91%	94.12%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
39	Long An	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	97.50%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
40	Nam Định	100.00%	100.00%	100%	100%	92.50%	90.91%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
41	Nghệ An	99.99%	90.00%	100%	100%	100.00%	94.12%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
42	Ninh Bình	97.68%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
43	Ninh Thuận	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
44	Phú Thọ	99.98%	100.00%	75%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
45	Phú Yên	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	50.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
46	Quảng Bình	100.00%	100.00%	100%	100%	76.92%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
47	Quảng Nam	99.23%	96.15%	84%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
48	Quảng Ngãi	100.00%	100.00%	100%	100%	95.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
49	Quảng Ninh	93.77%	100.00%	97.02%	100%	90.91%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
50	Quảng Trị	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
51	Sóc Trăng	100.00%	100.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
52	Son La	100.00%	100.00%	100%	100%	87.50%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%

53	Tây Ninh	99.99%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	95.65%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
54	Thái Bình	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
55	Thái Nguyên	99.97%	100.00%	100%	100%	100%	89.66%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
56	Thanh Hóa	99.94%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	95.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
57	Tiền Giang	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	90.48%	0.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
58	Trà Vinh	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
59	Tuyên Quang	99.02%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	75.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
60	Vĩnh Long	99.80%	100.00%	100%	100%	100%	93.33%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
61	Vĩnh Phúc	99.92%	100.00%	100%	100%	100%	94.12%	75.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
62	Yên Bái	99.81%	100.00%	100%	100%	100%	100.00%	91.30%	0%	100%	24 giờ trong ngày	95.70%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99.85%</b>	<b>95.59%</b>	<b>95.46%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97.61%</b>	<b>96.74%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>24 giờ trong ngày</b>	<b>95.70%</b>

*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*

TT	Hướng kết nối		Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
			Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>Hướng kết nối từ FPT Telecom đến các ISP trong nước</b>			
<b>1</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - VNPT</b>			
1.1	Hướng kết nối Hà Nội - VNPT		17,66%	21,22%
1.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT		29,97%	33,53%
<b>2</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL</b>			
2.1	Hướng kết nối Hà Nội - Viettel		74,92%	30,70%
2.2	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel		55,93%	12,86%
<b>3</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - VTC</b>			
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC		1,10%	9,70%
<b>4</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - CMC</b>			
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC		49,10%	46,00%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC		37,23%	21,53%
<b>II</b>	<b>Hướng kết nối từ FPT Telecom đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)</b>			

<b>1</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - Landline</b>		
1.1	Hướng kết nối FPT Telecom Hà Nội - Hong Kong (landline)	1,38%	1,58%
<b>2</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - AAG</b>		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG Premium (Hong Kong)	4,52%	24,32%
<b>3</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - APG</b>		
3.1	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG Premium (Singapore)	19,30%	29,44%
<b>4</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - IA</b>		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA (Singapore)	4,25%	12,21%
<b>5</b>	<b>Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1</b>		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	30,92%	43,20%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 Premium (Singapore)	29,96%	26,88%

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



**CHỦ TỊCH**

*Trần Hải Dương*

