

**CÔNG TY TNHH MTV
VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT**

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

Số: 042024 / QLCL

Hà Nội, ngày 05 tháng 9 năm 2024

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

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)
Quý III năm 2024

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. 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

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:
63 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, Đắk Nông, 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)

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết báo cáo: 260 (Bằng chữ: Hai trăm sáu mươi một) khách hàng

Nơi nhận:

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

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



CHỦ TỊCH
Trần Hải Dương



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý III năm 2024

(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 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	100.00%	100.00%	100.00%	100%	98.57%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	85.71%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
3	Bắc Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	82.50%	88.89%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
4	Bắc Kạn	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
5	Bạc Liêu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
6	Bắc Ninh	100.00%	96.67%	100.00%	100%	88.46%	83.33%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
7	Bến Tre	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	77.75%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
8	Bình Định	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	80.50%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
9	Bình Dương	98.85%	86.67%	100.00%	100%	84.29%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
10	Bình Phước	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
11	Bình Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	96.67%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
12	Cà Mau	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
13	Cần Thơ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	88.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
14	Cao Bằng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
15	Đà Nẵng	100.00%	83.33%	100.00%	100%	95.25%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
16	Đắk Lắk	100.00%	100.00%	100.00%	100%	86.66%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
17	Đắk Nông	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%

Chức



18	Điện Biên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
19	Đồng Nai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
20	Đồng Tháp	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
21	Gia Lai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	90.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
22	Hà Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
23	Hà Nam	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
24	Hà Nội	100.00%	83.33%	100.00%	100%	97.00%	96.66%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
25	Hà Tĩnh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	83.33%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
26	Hải Dương	100.00%	100.00%	100.00%	100%	93.48%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
27	Hải Phòng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	87.86%	86.67%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
28	Hậu Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
29	Hồ Chí Minh	99.71%	100.00%	100.00%	100%	96.66%	98.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
30	Hòa Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
31	Huế	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
32	Hưng Yên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
33	Khánh Hòa	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
34	Kiên Giang	100.00%	87.50%	100.00%	100%	90.00%	91.67%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
35	Kon Tum	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
36	Lai Châu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
37	Lâm Đồng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	95.50%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
38	Lạng Sơn	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
39	Lào Cai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	92.50%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
40	Long An	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
41	Nam Định	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	83.33%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
42	Nghệ An	100.00%	100.00%	100.00%	100%	80.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
43	Ninh Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	95.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
44	Ninh Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
45	Phú Thọ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
46	Phú Yên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	97.67%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
47	Quảng Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
48	Quảng Nam	100.00%	100.00%	100.00%	100%	95.50%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
49	Quảng Ngãi	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
50	Quảng Ninh	100.00%	95.00%	100.00%	100%	98.79%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
51	Quảng Trị	100.00%	85.33%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
52	Sóc Trăng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%

Handwritten signature



53	Sơn La	100.00%	100.00%	100.00%	100%	95.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
54	Tây Ninh	100.00%	100.00%	96.67%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
55	Thái Bình	100.00%	96.67%	100.00%	100%	86.67%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
56	Thái Nguyên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	90.65%	66.67%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
57	Thanh Hóa	100.00%	100.00%	100.00%	100%	90.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
58	Tiền Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
59	Trà Vinh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	91.25%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
60	Tuyên Quang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
61	Vĩnh Long	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
62	Vĩnh Phúc	100.00%	100.00%	100.00%	100%	83.33%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
63	Yên Bái	100.00%	100.00%	100.00%	100%	-	-	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%
	Trên toàn mạng	99.97%	98.65%	99.94%	100%	92.64%	94.95%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.50%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hồi 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
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	48,55%	15,43%
1.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT	60,08%	19,44%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL		
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	86,98%	41,14%
2.2	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel	85,94%	23,80%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC		
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC	0,38%	5,95%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC		
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC	33,12%	39,76%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC	29,61%	25,69%



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)	14,66%	2,63%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - AAG		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG Premium (Hong Kong)	61,14%	22,89%
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)	9,04%	6,29%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	54,14%	14,64%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 Premium (Singapore)	0,00%	0,00%

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



CHỦ TỊCH
Trần Hải Dương