

Số: 52 /FFC-KQTKT

Hà Nội, ngày 31 tháng 3 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)
Năm 2024**

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

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN FFC
- Địa chỉ: Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: (024) 366 22222.

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

- Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật Vận hành
- Địa chỉ: Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: (024) 366 22222 (ext501).

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: 01/8/2023.
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website <https://ffcvietnam.com>
 - Đã công bố. Ngày công bố: 21/3/2025, trên website: <https://ffcvietnam.com>
 - 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: 01 (thành phố Hà Nội).
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 01.
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 07/8/2023.
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...



+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...

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:

+ Nội dung thay đổi:...

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo:.../.../20...

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: 01.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: thành phố Hà Nội.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: thành phố Hà Nội.

- 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: 01 bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG CÁCH RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 52 /FFC-KQTKT ngày 31 tháng 3 năm 2025 của Công ty Cổ phần FFC)

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
I	Gói cước truy nhập internet cáp quang FTTH 200M							
1.	Thời gian trễ trung bình	≤ 50ms	≤ 50ms	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	7,15ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	192,8Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	191,6Mbps	Phù hợp
3.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- 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	
	- 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	260 cuộc	Mô phỏng	94,56%	Phù hợp
II	Gói cước truy nhập internet cáp quang FTTH 300M							
1.	Thời gian trễ trung bình	≤ 50ms	≤ 50ms	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	6,86ms	Phù hợp



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
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d + Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _d ≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _d ≥ 0,8V _u	1.000 mẫu 1.000 mẫu	1.200 mẫu 1.200 mẫu	Mô phỏng Mô phỏng	297,8Mbps 296,5Mbps	Phù hợp Phù hợp
3.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%	250 cuộc	260 cuộc	Mô phỏng	24 giờ trong ngày 94,56%	Phù hợp
III	Gói cước truy nhập internet cáp quang FTTH 500M							
1.	Thời gian trễ trung bình	≤ 50ms	≤ 50ms	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	6,55ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình + Tốc độ tải xuống trung bình P _d + Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ 0,8V _d ≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _d ≥ 0,8V _u	1.000 mẫu 1.000 mẫu	1.200 mẫu 1.200 mẫu	Mô phỏng Mô phỏng	498,8Mbps 489,7Mbps	Phù hợp Phù hợp
3.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	260 cuộc	Mô phỏng	24 giờ trong ngày	Phù hợp

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
	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$				94,56%	
IV	Gói cước truy nhập internet cáp quang FTTH 1000M							
1.	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	6,15ms	Phù hợp
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	$\geq 0,8V_d$	$\geq 0,8V_d$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	997,2Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	$\geq 0,8V_u$	$\geq 0,8V_u$	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	994,8Mbps	Phù hợp
3.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - 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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	260 cuộc	Mô phỏng	24 giờ trong ngày 94,56%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Ngô Quang Hải