

Số: 032015.07/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2015

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại

Quý: 03 năm 2015

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 CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 7300 8889

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, 168 phố Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 3795 0047

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 13 tỉnh, thành phố (TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Bình Dương, Đồng Nai, Cần Thơ, Đà Nẵng, Nghệ An, Khánh Hòa, Vũng Tàu, Kiên Giang, An Giang, Thanh Hóa).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **18.536** khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn





**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỔ PHẦN MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: 03 năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 032015.07/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 năm 2015 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

| Số TT | Tên chỉ tiêu | Độ khả dụng của dịch vụ | Sự cố đường dây thuê bao | Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hội âm khiếu nại của khách hàng | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | |
|-------|-----------------|-------------------------|--------------------------|---|--------------------|-----------------------------|--------------------|--|---------------------------------|--|---|
| | | | | Nội thành, thị xã | Làng, xã, thị trấn | Nội thành, thị xã | Làng, xã, thị trấn | | | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1. | TP Hà Nội | 99,85% | 4,32 | 96,55% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 2. | Hải Phòng | 99,99% | 6,09 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 3. | TP. Hồ Chí Minh | 99,70% | 6,63 | 95,35% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 4. | Bình Dương | 99,82% | 18,11 | 95,83% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 5. | Đông Nai | 99,95% | 8,62 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 6. | Cần Thơ | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 7. | Đà Nẵng | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 8. | Nghệ An | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 9. | Khánh Hòa | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 10. | Vùng Tàu | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 11. | Kiên Giang | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 12. | An Giang | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |
| 13. | Thanh Hóa | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 giờ trong ngày | 87,84% |

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao", "Thời gian thiết lập dịch vụ" và "Hội âm khiếu nại của khách hàng": nếu không phát sinh yêu cầu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao, 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%.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến