

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



BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 09 /FTEL

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, TP Hà Nội

Điện thoại: 04.7300 2222

Fax: 04.3795 0047

Email: webmaster@fpt.vn.

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định**
với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ “Dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật (QCVN 84:2014/BTTTT)	Mức công bố
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	• Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao (E \leq 5 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	• Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: E \leq 12 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: E \leq 20 ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: R \leq 36 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã: R \leq 72 giờ	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/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 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	<p>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. 	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>≥ 80%</p>	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>≥ 80%</p>



Handwritten signature