

Số: 012013.05/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2013

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐO KIỂM, ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG****Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất
Quý I năm 2013****1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 1, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

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

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 1, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

3. Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá**3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông”:****3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:**

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin:
 - Đã gửi, ngày gửi: 16/4/2012
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/4/2012 trên website: www.fpt.vn
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ BCVT” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ BCVT” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **12**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **30**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 29/4/2012
 - 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: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng mạng viễn thông cố định mặt đất (QCVN 35:2011/TT-BTTTT).

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 16/04/2012

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 16/04/2013

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 làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:

Không có sự cố như trên.

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:

12

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, TP.HCM, Cần Thơ

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, TP.HCM, Cần Thơ.

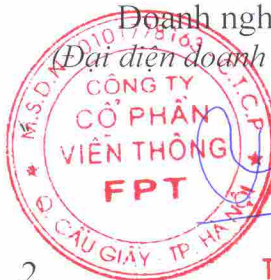
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: **0**

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông: 03 bản.

Đơn vị kiểm tra
(ký, ghi rõ họ tên)

Nguyễn Chí Nhân

Doanh nghiệp được cấp phép
(Đại diện doanh nghiệp ký tên, đóng dấu)



2

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: I năm 2013

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cần Thơ

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2013.05/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 4 năm 2013 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Toàn bộ cuộc gọi trong ít nhất 7 ngày liên tiếp	225 cuộc gọi 11 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	100 % 100 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1512 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,47	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	19.986 cuộc gọi 19.986 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

