

Số: 022013.06/BCĐK-QLCL/FTEL

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 07 năm 2013

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ truy nhập Internet (ADSL)
Quý: 02 năm 2013

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 1, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, 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: 48 tỉnh, thành phố (Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Hải Dương, Bắc Giang, Nghệ An, Nam Định, Thanh Hóa, Quảng Ninh, Vĩnh Phúc, Phú Thọ, Thái Bình, Thái Nguyên, Bắc Ninh, Hưng Yên, Hà Nam, Hà Tĩnh, Lạng Sơn, Nha Trang, Đà Nẵng, Huế, Đắk Lắk, Bình Định, Phú Yên, Gia Lai, Quảng Nam, Quảng Trị, Quảng Bình, Quảng Ngãi, Kon Tum, Cần Thơ, Đồng Nai, Bình Dương, An Giang, Lâm Đồng, Bình Thuận, Vũng Tàu, Tây Ninh, Bến Tre, Đồng Tháp, Vĩnh Long, Tiền Giang, Cà Mau, Kiên Giang, Long An, Sóc Trăng, Ninh Thuận, Hậu Giang).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **1.283.135** khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

Quy: 02 năm 2013

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022013.07/BCĐK-QLCL/FTEL ngày 16 tháng 07 năm 2013 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – Cần Thơ	1,76%	26,99%	99,87%	100%	99,59%	100%	98,04%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
2.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	2,53%	46,33%	99,97%	100%	100%	100%	96,56%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
3.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	6,25%	46,45%	99,65%	100%	99,28%	100%	96,04%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
4.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – TP.HCM	5,05%	28,34%	99,99%	100%	99,51%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
5.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – TP.HCM Hướng kết nối Bình Định – Đà Nẵng	0,63% 3,92%	7,20% 42,57%	99,66%	100%	99,89%	100%	96,28%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%

6.	Bình Dương Hương kết nối Bình Dương – Đông Nai Hương kết nối Bình Dương – TP.HCM	0,20%	2,96%	99,66%	97,43%	99,41%	93,19%	92,13%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
7.	Bình Thuận Hương kết nối Bình Thuận – TP.HCM Hương kết nối Bình Thuận – Hà Nội Hương kết nối Bình Thuận – Đà Nẵng	2,50%	32,52%	99,99%	99,72%	100%	99,88%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
8.	Cà Mau Hương kết nối Cà Mau – TP.HCM Hương kết nối Cà Mau – Sóc Trăng Hương kết nối Cà Mau – Cần Thơ	2,34%	3,94%	99,99%	99,23%	100%	99,40%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
9.	Cần Thơ Hương kết nối Cần Thơ – TP.HCM	1,48%	24,39%	99,82%	99,64%	100%	98,82%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
10.	Đà Nẵng Hương kết nối Đà Nẵng – Hà Nội Hương kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	0,69%	2,50%	99,65%	99,44%	100%	96,39%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
11.	Đắk Lắk Hương kết nối Đắk Lắk - TP.HCM Hương kết nối Đắk Lắk – Hà Nội	5,20%	61,44%	99,94%	99,54%	100%	97,18%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%
12.	Đồng Nai Hương kết nối Đồng Nai – Bình Dương Hương kết nối Đồng Nai – TP.HCM	2,96%	0,20%	99,95%	99,36%	100%	96,03%	98,04%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,58%

