

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỔ PHẦN MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: 02 năm 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022014.07/QLCL/BC-FTEL ngày 16 tháng 7 năm 2014 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		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	99,71%	10,67	100%	94,41%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%
2.	Hải Phòng	99,97%	6,20	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%
3.	TP. Hồ Chí Minh	99,82%	11,55	100%	93,85%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%
4.	Bình Dương	99,85%	12,61	100%	96,43%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%
5.	Đồng Nai	99,89%	6,17	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%
6.	Cần Thơ	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,18%

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 “Hỏi 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



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến