

Số: 032013.07/QLCL/BC-FTEL  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 16 tháng 10 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 điện thoại  
Quý: 03 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: 07 tỉnh, thành phố (TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Bình Dương, Đồng Nai, Cần Thơ, Đà Nẵng).
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **20.987** khách hàng.

**Nơi nhận:**  
- Như trên;  
- Lưu

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

**Quý: 03 năm 2013**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032013.07/QLCL/BC-FTEL ngày 16 tháng 10 năm 2013 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 | Hồi 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1.    | TP Hà Nội       | 99,82%                  | 11,57                    | 92,86%  | 97,44%             | 93,33%                      | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 2.    | Hải Phòng       | 99,79%                  | 7,19                     | 100%  | 100%               | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 3.    | Đà Nẵng         | 100%                    | 0                        | 100%  | 100%               | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 4.    | TP. Hồ Chí Minh | 99,63%                  | 15,12                    | 92,88%  | 93,33%             | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 5.    | Bình Dương      | 99,77%                  | 9,10                     | 100%  | 94,44%             | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 6.    | Đồng Nai        | 99,97%                  | 8,68                     | 95,24%  | 100%               | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |
| 7.    | Cần Thơ         | 100%                    | 4,17                     | 100%  | 100%               | 100%                        | 100%               | 0  | 100%                            | 24 giờ trong ngày  | 91,52%  |

**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 "Hồi 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*