

Số: 032013.06/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 truy nhập Internet (ADSL)

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: 53 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, Điện Biên, Sơn La, Lào Cai, Yên Bái, 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, Bạc Liêu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **1.308.284** 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

Đinh Hồng Yến

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

Quy: 03 năm 2013

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032013.06/QLCL/BC-FTEL ngày 16 tháng 10 năm 2013 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chi 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	Hội âm khiếu 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 nhân được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang Hương kết nối An Giang – Cần Thơ	3,48%	48,86%	99,95%	100%	100%	99,38%	98,81%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
2.	Bạc Liêu Hương kết nối Bạc Liêu – Cần Thơ	1,18%	2,62%	100%	96,96%	100%	92,00%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
3.	Bắc Giang Hương kết nối Bắc Giang - Hà Nội	1,10%	8,47%	99,81%	99,76%	100%	93,18%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
4.	Bắc Ninh Hương kết nối Bắc Ninh - Hà Nội Hương kết nối Bắc Ninh – Bắc Giang	0,95%	10,80%	99,72%	99,89%	99,62%	92,90%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
5.	Bến Tre Hương kết nối Bến Tre – TP.HCM	5,01%	33,91%	100%	100%	100%	99,34%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%

6.	Bình Định Hương kết nối Bình Định – TP.HCM Hương kết nối Bình Định – Đà Nẵng	1,19%	14,30%	99,97%	99,51%	100%	99,53%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
7.	Bình Dương Hương kết nối Bình Dương – Đồng Nai Hương kết nối Bình Dương – TP.HCM	1,06%	0,01%	99,73%	95,97%	99,05%	92,62%	92,86%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
8.	Bình Thuận Hương kết nối Bình Thuận – TP.HCM Hương kết nối Bình Thuận – Đà Nẵng	0,59%	7,37%	100%	100%	100%	99,67%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
9.	Cà Mau Hương kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,0001%	0,0001%	99,97%	98,61%	100%	99,86%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
10.	Cần Thơ Hương kết nối Cần Thơ – TP.HCM	1,92%	28,58%	99,98%	99,57%	100%	99,52%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
11.	Đà Nẵng Peering: Hương kết nối Đà Nẵng – VTN Hương kết nối Đà Nẵng – Viettel	5,14%	14,70%	99,99%	98,90%	100%	93,83%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
	Kênh trong nước: Hương kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	1,10%	2,19%									
	Hương kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	2,34%	35,53%									
12.	Đặc Lắc Hương kết nối Đặc Lắc - TP.HCM Hương kết nối Đặc Lắc – Hà Nội	1,08%	13,12%	99,97%	99,36%	100%	94,58%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	91,52%
		1,77%	9,60%									

