

Số: 032014.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 10 năm 2014

**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 2014

**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 (Bắc Giang, Bắc Ninh, Điện Biên, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Lạng Sơn, Lào Cai, Nam Định, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Vĩnh Phúc, Yên Bái, Bình Định, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Gia Lai, Huế, Kon Tum, Khánh Hòa, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Trị, An Giang, Bạc Liêu, Bến Tre, Bình Dương, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh, Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm Đồng, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh, Tiền Giang, Vĩnh Long, Vũng Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **1.380.782** khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

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 MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

**Quý: 03 năm 2014**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 03/2014.06/QLCL/BC-FTEL ngày 16 tháng 10 năm 2014 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		Khấu 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, làng, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, làng, xã 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương An Giang Hướng kết nối An Giang – Cần Thơ	1,93%	22,30%	99,95%	99,81%	100%	95,89%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,18%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Bình Dương Hướng kết nối Bạc Liêu – TP.HCM	7,60% 0,07%	25,25% 1,46%	99,90%	98,73%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,18%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	0,03%	0,17%	99,72%	100%	100%	98,94%	98,58%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,18%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội Hướng kết nối Bắc Ninh – Bắc Giang	5,86% 20,80%	38,47% 1,37%	99,73%	99,64%	100%	97,16%	99,55%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,18%
5.	Bến Tre	3,83%	39,77%	99,61%	99,44%	100%	99,75%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,18%

