

Số: 042013.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 1 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: 04 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: 1.334.698 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 MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

**Quý: 04 năm 2013**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/2013.06/QLCL/BC-FTEL ngày 16 tháng 1 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		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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 nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang Hướng kết nối An Giang – Cần Thơ	53,72%	4,0%	99,82%	99,79%	100%	99,27%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Sóc Trăng	1,18%	2,62%	100%	99,76%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang - Hà Nội	0,43%	6,30%	99,89%	99,65%	100%	97,99%	99,66%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội Hướng kết nối Bắc Ninh – Bắc Giang	1,17% 1,97%	13,70% 0,0003%	99,73%	99,65%	100%	94,54%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – TP.HCM	5,54%	39,72%	100%	99,00%	100%	95,49%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%

*Handwritten signature*

6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – TP.HCM Hướng kết nối Bình Định – Đà Nẵng	0,64%	9,45%	99,97%	100%	100%	100%	99,36%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
7.	Bình Dương Hướng kết nối Bình Dương – TP.HCM	3,05%	20,01%	99,63%	99,79%	100%	100%	95,66%	98,41%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
8.	Bình Thuận Hướng kết nối Bình Thuận – TP.HCM	0,43%	6,16%	99,98%	100%	100%	100%	99,87%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
9.	Cà Mau Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang	0,03%	0,40%	99,94%	99,21%	100%	100%	99,88%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
10.	Cần Thơ Hướng kết nối Cần Thơ – TP.HCM	2,08%	30,77%	99,99%	99,65%	100%	100%	99,12%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
11.	Đà Nẵng Peering: Hướng kết nối Đà Nẵng – VTN Hướng kết nối Đà Nẵng – Viettel	0,02%	10,70%	99,60%	94,47%	100%	100%	95,31%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
	Kênh trong nước: Hướng kết nối Đà Nẵng – Hà Nội	2,15%	17,41%										
	Hướng kết nối Đà Nẵng – TP.HCM	10,21%	42,60%										
12.	Đắk Lắk Hướng kết nối Đắk Lắk - TP.HCM	1,03%	19,41%	99,96%	99,71%	100%	100%	96,69%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
	Hướng kết nối Đắk Lắk – Hà Nội	0,84%	0,02%										
13.	Điện Biên Hướng kết nối Điện Biên – Hà Nội	22,70%	57,85%	100%	99,72%	100%	100%	99,25%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%
	Đông Nai			99,86%	99,64%	100%	100%	97,14%	99,05%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,73%

