

Số: 012014.07/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2014

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại
Quý I năm 2014**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- 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

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- 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

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 10/6/2013
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 30/6/2013 trên website: www.fpt.vn
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 7
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 25
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹: 20/04/2014
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
 - Chưa thực hiện việc niêm yết.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

¹ Ngày hoàn thành việc niêm yết: 1/7/2013. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 1/2014: 20/4/2014

Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 28/06/2013

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 16/4/2014

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

+ ...

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:
7

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, TP.HCM, Bình Dương

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, TP.HCM, Bình Dương.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố:

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Trần Hồng Yến

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẠT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: I năm 2014

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 012014.07/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2014 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Toàn bộ cuộc gọi trong ít nhất 7 ngày liên tiếp	641 cuộc gọi 414 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	96,72 % 97,58 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1009 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,38	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	14.050 cuộc gọi 14.050 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	12.563 cuộc gọi 12.563 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

