

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc



BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 10 /FTEL

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, TP Hà Nội

Điện thoại: 04.7300 2222

Fax: 04.3795 0047

Email: webmaster@fpt.vn.

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ truy nhập Internet dùng riêng;
- Dịch vụ đăng ký tên miền, Email, lưu trữ, thuê máy chủ, thuê chỗ đặt máy chủ

với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1	Thời gian đáp ứng tiến độ cung cấp dịch vụ (E) <ul style="list-style-type: none">• Đối với dịch vụ truy nhập Internet dùng riêng: $E \leq 12$ ngày• Đối với các dịch vụ đăng ký tên miền, Email, lưu trữ, thuê máy chủ, thuê chỗ đặt máy chủ: Thời gian E theo yêu cầu của hợp đồng	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
2	Thời gian hỗ trợ kỹ thuật (R) Thời gian từ lúc ghi nhận đến khi xử lý hoàn tất tất kết nối cho khách hàng: $R \leq 36$ giờ	$\geq 90\%$
3	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$
4	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none">• 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$