

Số: 042015.07/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại
Quý: 04 năm 2015

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 5, tòa nhà PVI, 168 phố Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, 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: 13 tỉnh, thành phố (TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Bình Dương, Đồng Nai, Cần Thơ, Đà Nẵng, Nghệ An, Khánh Hòa, Vũng Tàu, Kiên Giang, An Giang, Thanh Hóa).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **18.981** 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 CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: 04 năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042015.07/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 01 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khíếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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.	TP Hà Nội	99,83%	5,03	93,33%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
2.	Hải Phòng	99,86%	5,71	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
3.	TP. Hồ Chí Minh	99,95%	6,73	95,16%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
4.	Bình Dương	99,91%	16,40	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
5.	Đồng Nai	99,94%	8,02	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
6.	Cần Thơ	99,91%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
7.	Đà Nẵng	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
8.	Nghệ An	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
9.	Khánh Hòa	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
10.	Vũng Tàu	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
11.	Kiên Giang	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
12.	An Giang	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%
13.	Thanh Hóa	100%	0	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	92,89%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao", "Thời gian thiết lập dịch vụ" và "Hồi âm khiếu nại của khách hàng": nếu không phát sinh yêu cầu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn