

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 07 /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.

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - Dịch vụ điện thoại**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: **QCVN 35:2011/BTTTT** – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ “Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - Dịch vụ điện thoại” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật (QCVN 35:2011/BTTTT)	Mức công bố
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công <ul style="list-style-type: none">• Liên lạc nội tỉnh, thành phố• Liên lạc liên tỉnh	$\geq 95\%$ $\geq 94\%$	$\geq 95\%$ $\geq 94\%$
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$
3	Độ chính xác ghi cước <ul style="list-style-type: none">• Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai• Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai <ul style="list-style-type: none">• Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai• Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$ $\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$ $\leq 0,01\%$
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$



6	Sự cố đường dây thuê bao (tổng số sự cố tính trên 100 thuê bao trong khoảng thời gian 12 tháng)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ) Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
8	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	<ul style="list-style-type: none"> Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày) Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày) 	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
10	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%	100%
11	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 được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. 	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

Hà Nội, ngày 10 tháng 6 năm 2013

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Văn Khoa