

Số: 243/FTEL

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 12 tháng 03 năm 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

E-mail: hotrokhachhang@fpt.com.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Việt Anh – Tổng Giám đốc công ty (theo Quyết định ủy quyền số 227/QĐ-FTEL ngày 09/02/2018)

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Ban Chất lượng

Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, số 01 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222 (máy lẻ: 4002)

Fax: 024.3795 0047

E-mail: Yenbui@fpt.com.vn

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

4. Tài liệu kèm theo:

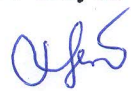
a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số 147/GP-CVT;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 07/FTEL, ngày 12 tháng 03 năm 2020;

c) Quyết định số 227/QĐ-FTEL ngày 09/02/2018 ủy quyền cho ông Hoàng Việt Anh – Tổng Giám đốc Công ty cổ phần viễn thông FPT.

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố. 

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để báo cáo);
- Lưu VT, FTQ.



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Việt Anh

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, số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222

Fax: 024.3795 0047

Email: hotrokhachhang@fpt.com.vn

CÔNG BỐ

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

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: **QCVN 35:2019/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 điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công:		
	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5%	< 5%
	- Liên lạc liên tỉnh	< 6%	< 6%
2	Độ chính xác ghi cước :		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai :		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5%	≥ 99,5%
2	Số sự cố đường dây thuê bao (F) (Tổng số sự cố tính trên 100 thuê bao trong khoảng thời gian 3 tháng)	≤ 5,2	≤ 5,2
3	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã (Sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ)	≥ 90%	≥ 90%



	- Xã, thị trấn (Sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	- Nội thành, thị xã (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
6	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Hà Nội, ngày 12 tháng 03 năm 2020

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Việt Anh