

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 032017.07/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2017

**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: 03 năm 2017**

**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: **20.246** 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỔ ĐỊNH MẬT ĐẬT**

**Quy: 03 năm 2017**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 03/2017.07/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

Số TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	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	Hiệu suất của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn
1.	TP Hà Nội	99,91%	1,59	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
2.	Hải Phòng	99,95%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
3.	TP. Hồ Chí Minh	99,98%	1,52	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
4.	Bình Dương	99,96%	2,78	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
5.	Đồng Nai	99,98%	0,19	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
6.	Cần Thơ	99,99%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
7.	Dà Nẵng	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
8.	Nghệ An	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
9.	Khánh Hòa	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
10.	Vũng Tàu	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
11.	Kiên Giang	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
12.	An Giang	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
13.	Thanh Hóa	100%	0	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	86,36%
	<b>Tiền toàn mạng</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24 giờ trong ngày</b>	<b>86,36%</b>

**Ghi chú:** Đối với các chi tiêu “Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao”, “Thời gian thiết lập dịch vụ” và “Hội âm 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**

*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*