

Số: 022020.07/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 17 tháng 7 năm 2020

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: 02 năm 2020

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, Số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

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, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 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: **32,702 (Bằng chữ: ba mươi hai ngàn bảy trăm lẻ hai)** khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, FTQ.

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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: 02 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022020.07/QLCL/BC-FTEL ngày 14 tháng 7 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

Số TT	Tên chỉ 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		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	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 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
1	TP Hà Nội	100.00%	0.00%	100%	100%	92.48%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
2	Hải Phòng	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
3	TP. Hồ Chí Minh	99.99%	0.00%	100%	100%	91.96%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
4	Bình Dương	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
5	Đồng Nai	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
6	Cần Thơ	99.99%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
7	Đà Nẵng	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
8	Nghệ An	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
9	Khánh Hòa	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
10	Vũng Tàu	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
11	Kiên Giang	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
12	An Giang	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
13	Thanh Hóa	100.00%	0.00%	100%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%
	Trên toàn mạng	99.99%	0.00%	100%	100%	92.86%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	90.97%

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%. Trong báo cáo này, sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu phân cách thập phân.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG
Bùi Hồng Yến