CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 042020.07/QLCL/BC-FTEL *V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.*	*Hà Nội, ngày 18 tháng 1 năm 2021*

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 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: 59 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, Bạc Liêu, Bình Định, Đăk Lăk, Đồng Tháp, Hà Nam, Hòa Bình, Lâm Đồng, Long An, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Trị, Tây Ninh, Thái Bình, Thái Nguyên, Thừa Thiên Huế, Bắc Giang, Bắc Ninh, Bến Tre, Gia Lai, Hà Tĩnh, Kon Tum, Quảng Ninh, Bình phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cao Bằng, Điện Biên, Hải Dương, Hậu Giang, Hưng Yên, Lạng Sơn, Lào Cai, Nam Định, Ninh Bình, Ninh Thuận, Phú Thọ, Phú Yên, Quảng Ngãi, Sóc Trăng, Sơn La, Tiền Giang, Trà Vinh, Tuyên Quang, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc, Yên Bái)*
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **32,155 (*Bằng chữ: Ba mươi hai ngàn một trăm năm mươi lăm*)** khách hàng.

Nơi nhận: - Như trên; - Lưu VT, FTQ.	**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp** *(ký, họ tên, đóng dấu)* CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý: 04 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042020.07/QLCL/BC-FTEL ngày 18 tháng 1 năm 2021 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	An Giang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
2	Bắc Giang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
3	Bạc Liêu	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
4	Bắc Ninh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
5	Bến Tre	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
6	Bình Định	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
7	Bình Dương	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
8	Bình Phước	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
9	Bình Thuận	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
10	Cà Mau	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
11	Cần Thơ	99.99%	1.46%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
12	Cao Bằng	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
13	Đà Nẵng	100.00%	0.16%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
14	Đăk Lăk	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
15	Đồng Nai	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
16	Đồng Tháp	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
17	Điện Biên	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
18	Gia Lai	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
19	Hà Nam	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
20	Hà Nội	99.99%	0.13%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
21	Hà Tĩnh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

22	Hải Phòng	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
23	Hải Dương	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
24	Hậu Giang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
25	Hồ Chí Minh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
26	Hòa Bình	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
27	Huế	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
28	Hưng Yên	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
29	Khánh Hòa	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
30	Kiên Giang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
31	Kon Tum	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
32	Lâm Đồng	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
33	Long An	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
34	Lạng Sơn	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
35	Lào Cai	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
36	Nghệ An	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
37	Nam Định	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
38	Ninh Bình	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
39	Ninh Thuận	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
40	Phú Thọ	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
41	Phú Yên	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
42	Quảng Bình	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
43	Quảng Nam	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
44	Quảng Ngãi	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
45	Quảng Ninh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
46	Quảng Trị	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
47	Sóc Trăng	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
48	Sơn La	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
49	Tiền Giang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
50	Trà Vinh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
51	Tuyên Quang	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
52	Tây Ninh	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
53	Thái Bình	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
54	Thái Nguyên	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
55	Thanh Hóa	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
56	Vĩnh Long	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
57	Vĩnh Phúc	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

58	Vũng Tàu	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
59	Yên Bái	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%
	Trên toàn mạng	99.99%	0.05%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	99.75%

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)

M.S.D.N - 0101778163 - C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI

TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến