

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 032020.07/ QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 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 III năm 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn Thông FPT.

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.

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 (máy lẻ: 4002).

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: **59**

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **31941**

Nơi nhận:

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

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: III năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 032020.07/ QLCL/BC-FTEL ngày 4 tháng 10 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	$\leq 5\%$ $\leq 6\%$	$\leq 5\%$ $\leq 6\%$	1,500 cuộc gọi 1,500 cuộc gọi	10,022 cuộc gọi 4,978 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	0.37 % 0.42 %	Phù hợp
2	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$ $\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$ $\leq 0.1\%$	10,000 cuộc 10,000 cuộc	10,011 cuộc 10,011 cuộc	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	$\leq 0.01\%$ $\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$ $\leq 0.01\%$	10,000 cuộc 10,000 cuộc	15,000 cuộc 15,000 cuộc	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	300 cuộc	Thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công	24 giờ trong ngày 98 %	Phù hợp

Ghi chú:

- Dấu phẩy “,” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách mỗi 1000 đơn vị
- Dấu chấm “.” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách thập phân.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia 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.
- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.
- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: doanh nghiệp sử dụng phương pháp sử dụng thiết bị đo để xác định số liệu.
- Đối với chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TRƯỜNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bà Hồng Yến

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: III năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 032020.07/ QLCL/BC-FTEL ngày 15 tháng 10 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≤ 5% ≤ 6%	≤ 5% ≤ 6%	1,500 cuộc gọi 1,500 cuộc gọi	9,384 cuộc gọi 5,616 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	0.59 % 0.48 %	Phù hợp
2	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0.1% ≤ 0.1%	≤ 0.1% ≤ 0.1%	10,000 cuộc 10,000 cuộc	10,011 cuộc 10,011 cuộc	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0.01% ≤ 0.01%	≤ 0.01% ≤ 0.01%	10,000 cuộc 10,000 cuộc	15,000 cuộc 15,000 cuộc	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	300 cuộc	Thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công	24 giờ trong ngày 98.33 %	Phù hợp

Ghi chú:

- Dấu phẩy “,” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách mỗi 1000 đơn vị
- Dấu chấm “.” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách thập phân.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia 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.
- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.
- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: doanh nghiệp sử dụng phương pháp sử dụng thiết bị đo để xác định số liệu.
- Đối với chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bà Hồng Yến

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: III năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

số 032020.07/ QLCL/BC-FTEL ngày 10 tháng 10 năm 2020 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≤ 5% ≤ 6%	≤ 5% ≤ 6%	1,500 cuộc gọi 1,500 cuộc gọi	6,490 cuộc gọi 9,431 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	0.31 % 0.53 %	Phù hợp
2	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0.1% ≤ 0.1%	≤ 0.1% ≤ 0.1%	10,000 cuộc 10,000 cuộc	10,011 cuộc 10,011 cuộc	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0.01% ≤ 0.01%	≤ 0.01% ≤ 0.01%	10,000 cuộc 10,000 cuộc	15,000 cuộc 15,000 cuộc	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	300 cuộc	Thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công	24 giờ trong ngày 98.33 %	Phù hợp



Ghi chú:

- Dấu phẩy “,” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách mỗi 1000 đơn vị
- Dấu chấm “.” trên các số liệu trong bảng thể hiện ngăn cách thập phân.
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia 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.
- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.
- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: doanh nghiệp sử dụng phương pháp sử dụng thiết bị đo để xác định số liệu.
- Đối với chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỜNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bà Hồng Yến