



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH

Số: 11/FTEL

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, TP Hà Nội

Điện thoại: 024.7300 2222

Email: hotrokhachhang@fpt.com

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:

- **Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (OTT);**

với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99.5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E) - Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày) - Trường hợp đã có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 7$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 9$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục dịch vụ (R) - Nội thành, thị xã: $R \leq 48$ h - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ h	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng: - DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại bằng đơn, văn bản - DNCCDV phải hồi âm (gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...) cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại không bằng văn bản (khách hàng gọi điện thoại, nhắn tin, gửi email...)	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày
7	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$
8	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS	≥ 3.0