

Số: 022016.08/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2016

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất
sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL)
Quý II năm 2016**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
- Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội
- Điện thoại: 04.7300 2222

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 12/05/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: www.fpt.vn
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **47**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **67**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹: 18/06/2016
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 0

¹ Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 2/2016: 18/06/2016

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0
- Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất” QCVN 34:2014/BTTTT, thay thế cho “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL” QCVN 34:2011/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 20/05/2016

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/07/2016

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày:.../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo:.../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có sự cố:

Đã báo cáo.

Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 47

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Đồng Nai; Hải Phòng; Huế.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Đồng Nai; Hải Phòng; Huế.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0

4. Số bản chi tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: **03 bản.**

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/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 đăng nhập hệ thống thành công Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình	$\geq 0,8$ Vdmax	$\geq 0,8$ Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9606 0,9557	Phù hợp Phù hợp
		$\geq 0,8$ Vumax	$\geq 0,8$ Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9007 0,8975	Phù hợp Phù hợp
		$\geq 0,75$ Vdmax	$\geq 0,75$ Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9411 0,9413	Phù hợp Phù hợp
		$\geq 0,75$ Vumax	$\geq 0,75$ Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Đồng Nai – TP.HCM			Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp			

	- Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %			Giám sát Giám sát	24,75% 22,34%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0058% 0,0545%	Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	99,91%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	95,41%	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	99,04%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch	Thống kê	0	Phù hợp

					vụ tại Đồng Nai trong quý II.2016			
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Đồng Nai trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công 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 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 88,30%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

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

số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/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 đăng nhập hệ thống thành công Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 Vdmax ≥ 0,8 Vumax ≥ 0,75 Vdmax ≥ 0,75 Vumax	≥ 0,8 Vdmax ≥ 0,8 Vumax ≥ 0,75 Vdmax ≥ 0,75 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020 1020 1020	Mô phỏng Mô phỏng Mô phỏng Mô phỏng	0,9656 0,9586 0,9011 0,8979 0,9546 0,9504	Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp Phù hợp
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Hải Phòng - Hà Nội			Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp			

	- Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %			Giám sát Giám sát	1,10% 21.20%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0199% 0,0503%	Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	99,85%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ							
	5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao	Phù hợp
	5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:							
- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 %	≥ 90 %	Thống kê			100%	Phù hợp	
	- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối							
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	93,34%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	97,09%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch	Thống kê	0	Phù hợp

					vụ tại Hải Phòng trong quý II.2016			
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Hải Phòng trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công 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 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 88,30%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ XDSL
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET XDSL)**

Quý: II năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Huế

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 022016.08/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 07 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2014/ BT/TTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/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 đăng nhập hệ thống thành công Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 95 %	≥ 95 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	120 120	Mô phỏng	100% 100%	Phù hợp Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7 + Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9633 0,9559	Phù hợp Phù hợp
		≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,8916 0,9138	Phù hợp Phù hợp
		≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9413 0,9617	Phù hợp Phù hợp
		≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Huế - Đà Nẵng			Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Tối thiểu 07 ngày liên tiếp			

	- Hướng đi - Hướng về	≤ 70 % ≤ 70 %	≤ 70 % ≤ 70 %			Giám sát Giám sát	1,98% 35,20%	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≤ 0,1%	≤ 0,1%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Trên 1000 MB, trên 2000 mẫu	Mô phỏng	0,0441% 0,0500%	Phù hợp Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ sự cố tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	99,92%	Phù hợp
6	Thời gian thiết lập dịch vụ 5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) 5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	Không có trường hợp nào đã có sẵn dây thuê bao	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	100%	Phù hợp
7	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 72 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	94,96%	Phù hợp
		≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	98,85%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại Huế trong	Thống kê	0	Phù hợp

9	Hội âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Huế trong quý II.2016	Thống kê	100%	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công 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 %	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý II.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 88,30%	Phù hợp Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

