

Số: 032016.08-1/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 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 III 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](http://www.fpt.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 20/05/2016 trên website: [www.fpt.vn](http://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 thành<sup>1</sup>: 20/09/2016
  - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
    - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: **0**

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 01/06/2016. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 3/2016: 20/09/2016



- + 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: 19/10/2016

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 tại Công văn số 475/FTEL ngày 03/08/2016 về sự cố đứt cáp AAG (Asia America Gateway) trên phân đoạn cáp cáp bờ Hồng Kông.

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: Bắc Ninh; Cà Mau; Quảng Nam.



- 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: Bắc Ninh; Cà Mau; Quảng Nam.
  - 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 chỉ 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**

(kí, 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: III năm 2016**

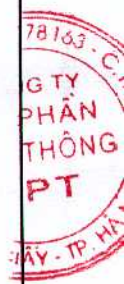
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh**

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

*số 032016.08-1/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 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	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9362 0,9571	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9124 0,9055	Phù hợp Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9411 0,9412	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Bắc Ninh – 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	0,38% 5,69%	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	0,0061% 0,0119%	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 Bắc Ninh trong quý III.2016	Thống kê	99,60%	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 Bắc Ninh trong quý III.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 Bắc Ninh trong quý III.2016	Thống kê	94,69%	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	98,94%	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 Bắc Ninh trong quý III.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 Bắc Ninh trong quý III.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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý III.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %				83,67%	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: III năm 2016**

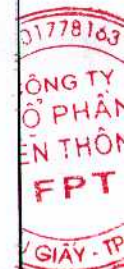
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau**

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

*số 032016.08-1/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 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	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9366 0,9568	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9109 0,9056	Phù hợp Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9414 0,9410	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Cà Mau – Kiên Giang			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	0,72% 17,80%	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	0,0110% 0,0032%	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 Cà Mau trong quý III.2016	Thống kê	99,89%	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 Cà Mau trong quý III.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			Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ yêu cầu khắc phục mất kết nối dịch vụ truy nhập Internet tại Cà Mau trong quý III.2016			
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≥ 36 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %			Thống kê	97,24%	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	99,44%	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 Cà Mau trong quý III.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 Cà Mau trong quý III.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 III.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày  83,67%	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: III năm 2016**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Nam**

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

*số 032016.08-1/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 10 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	≥ 0,8 Vdmax	≥ 0,8 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9367 0,9571	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,8 Vumax	≥ 0,8 Vumax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9120 0,9060	Phù hợp Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình Gói cước ADSL-F6 Gói cước ADSL-F7	≥ 0,75 Vdmax	≥ 0,75 Vdmax	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	1020 1020	Mô phỏng	0,9404 0,9412	Phù hợp Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình	≥ 0,75 Vumax	≥ 0,75 Vumax					
3	Lưu lượng sử dụng trung bình * Hướng kết nối Quảng Nam - 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	0,44% 9,29%	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	0,0167% 0,0051%	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 Quảng Nam trong quý III.2016	Thống kê	99,94%	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 Quảng Nam trong quý III.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 Quảng Nam trong quý III.2016	Thống kê	94,58%	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	95,81%	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	Thống kê	0	Phù hợp

					chất lượng dịch vụ tại Quảng Nam trong quý III.2016			
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi 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 hỏi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ tại Quảng Nam trong quý III.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	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Toàn bộ cuộc gọi vào Tổng đài của FPT Telecom trong quý III.2016	Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %				83,67%	Phù hợp

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



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Ân*