

Số: 012016.07/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2016

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại
Quý I 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, phố Phạm Văn Bạch, 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, phố Phạm Văn Bạch, 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:
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website www.fpt.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 30/6/2013 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: **13**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **31**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành¹:
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
 - 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:

¹ Ngày hoàn thành việc niêm yết: 1/7/2013. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý I/2016: 20/04/2016

Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 28/06/2013

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/01/2016

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: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

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

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: 13

- 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: Hà Nội, TP.HCM, Đồng Nai

- 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: Hà Nội, TP.HCM, Đồng Nai.

- 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

(Chữ, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Đinh Hồng Minh

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: I năm 2016

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 01/2016.07/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BT/TT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Toàn bộ cuộc gọi trong ít nhất 7 ngày liên tiếp	50.960 cuộc gọi 27.148 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	96,82% 95,33 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1115 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,07	Phù hợp
3	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 gọi 10.000 cuộc gọi	10.409 cuộc gọi 10.409 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
4	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 gọi 10.000 cuộc gọi	10.133 cuộc gọi 10.801 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

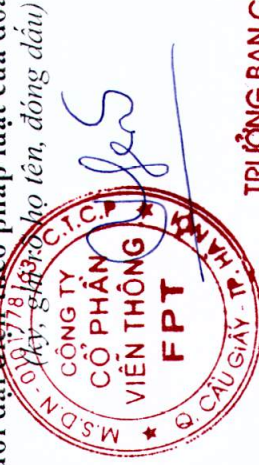
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
								Phù hợp
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Thông kê toàn bộ sự cố trong quý	Thông kê toàn bộ sự cố trong quý	Thông kê	99,98%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/năm)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$	Thông kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thông kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thông kê	4,88	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48 giờ)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thông kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thông kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thông kê	93,22 % 100 %	Phù hợp
8	Thời gian thiết lập dịch vụ - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thông kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thông kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thông kê	100 % 100 %	Phù hợp
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Thông kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thông kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thông kê	0	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
10	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 %	Thông kê toàn bộ văn bản hỏi đáp khách hàng khiếu nại trong quý	Thông kê toàn bộ văn bản hỏi đáp cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thông kê	100 %	Phù hợp
11	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Tối thiểu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Toàn bộ cuộc gọi trong quý	Giám sát bằng thiết bị hoặc tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13 %	Phù hợp

Ghi chú: - Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 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 chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Quân

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: I năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 01/2016.07/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viên thông FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Toàn bộ cuộc gọi trong ít nhất 7 ngày liên tiếp	47.750 cuộc gọi 15.921 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	96.17 % 95.42 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1115 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4.39	Phù hợp
3	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 gọi 10.000 cuộc gọi	10.409 cuộc gọi 10.409 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
4	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 gọi 10.000 cuộc gọi	10.133 cuộc gọi 10.801 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	99,84%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/năm)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$	Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thống kê	3,76	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48 giờ)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thống kê	95,00 % 100 %	Phù hợp
8	Thời gian thiết lập dịch vụ - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê	100 % 100 %	Phù hợp
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê	0	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
10	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 %	Thông kê toàn bộ văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thông kê toàn bộ văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	100 %	Phù hợp
11	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 chệch mạch thành công 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 %	Tối thiểu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Toàn bộ cuộc gọi trong quý	Giám sát bằng thiết bị hoặc tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13 %	Phù hợp

Ghi chú: - Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 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 chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Sơn

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

Quý: I 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 012016.07/FPT-TEL/FTQ ngày 20 tháng 04 năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Toàn bộ cuộc gọi trong ít nhất 7 ngày liên tiếp	341 cuộc gọi 352 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	97,07% 95,74 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1115 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,45	Phù hợp
3	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 gọi 10.000 cuộc gọi	10.409 cuộc gọi 10.409 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng	0 % 0 %	Phù hợp
4	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 hóa đơn sai	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	≤ 0,01 % ≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	10.133 cuộc gọi 10.801 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 % 0 %	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	99,94%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$	Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý	Thống kê	5,24	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48 giờ)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý	Thống kê	100 % 100 %	Phù hợp
8	Thời gian thiết lập dịch vụ - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê	100 % 100 %	Phù hợp
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê	0	Phù hợp

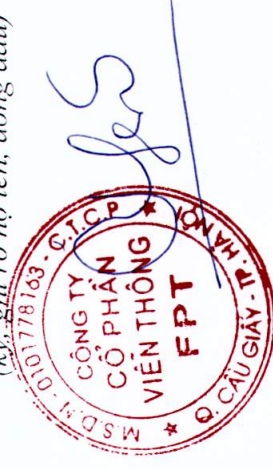
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
10	Hội âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %	Thông kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thông kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	100 %	Phù hợp
11	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	Tối thiểu toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	Toàn bộ cuộc gọi trong quý	Giám sát bằng thiết bị hoặc tính năng sẵn có của mạng	24 giờ trong ngày 96,13 %	Phù hợp

Ghi chú: - Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 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 chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Đinh Hồng Yến

