

Số: 012015.06/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2015

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ truy nhập Internet (ADSL)

Quý: 01 năm 2015

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh

dịch vụ viễn thông: 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, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 7300 8889

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, 168 Trần Thái Tông, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (04) 7300 2222

Fax: (04) 3795 0047

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 53 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Điện Biên, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương, Hải Phòng, Hưng Yên, Lạng Sơn, Lào Cai, Nam Định, Nghệ An, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Vĩnh Phúc, Yên Bái, Bình Định, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Gia Lai, Huế, Kon Tum, Khánh Hòa, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Trị, An Giang, Bạc Liêu, Bến Tre, Bình Dương, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh, Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm Đồng, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh, Tiền Giang, Vĩnh Long, Vũng Tàu).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 1.428.174 khách hàng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

*Bùi Hồng Yến*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

**Quý: 01 năm 2015**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2015.06/QLCL/BC-FTEL ngày 19 tháng 04 năm 2015 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

Số TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khác phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương An Giang Hướng kết nối An Giang – Cần Thơ	2,16%	25,65%	99,62%	100%	98,95%	99,32%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	
2.	Bạc Liêu Hướng kết nối Bạc Liêu – Cần Thơ	0,32%	3,70%	99,90%	94,74%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	
3.	Bắc Giang Hướng kết nối Bắc Giang – Bắc Ninh	1,03%	16,65%	99,87%	100%	97,57%	99,12%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	
4.	Bắc Ninh Hướng kết nối Bắc Ninh - Hà Nội	2,68%	36,25%	99,75%	98,88%	98,28%	99,51%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	
5.	Bến Tre Hướng kết nối Bến Tre – Tiền Giang	0,53%	6,05%	99,97%	98,73%	99,79%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	
6.	Bình Định Hướng kết nối Bình Định – Đà	0,85%	15,45%	99,98%	99,31%	98,66%	98,46%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%	







27.	Kon Tum Hương kết nối Kon Tum – Đà Nẵng Hương kết nối Kon Tum – Gia Lai	1,55% 2,67%	23,75% 34,52%	99,80%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
28.	Lạng Sơn Hương kết nối Lạng Sơn – Hà Nội	0,84%	7,85%	99,99%	99,18%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
29.	Lào Cai Hương kết nối Lào Cai – Yên Bái	1,07%	8,11%	99,63%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
30.	Lâm Đồng Hương kết nối Lâm Đồng – TP.HCM Hương kết nối Lâm Đồng – Đà Nẵng	0,45% 1,37%	28,10% 3,49%	99,71%	99,78%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
31.	Long An Hương kết nối Long An – TP.HCM	0,50%	5,27%	99,76%	98,66%	99,13%	95,03%	98,64%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
32.	Nam Định Hương kết nối Nam Định – Hà Nội	2,24%	38,39%	99,92%	100%	100%	98,49%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
33.	Nghệ An Hương kết nối Nghệ An – Hà Nội	0,82%	12,81%	99,91%	99,92%	100%	95,27%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
34.	Khánh Hòa Hương kết nối Khánh Hòa – TP.HCM	0,86%	16,63%	99,65%	99,96%	100%	99,64%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
35.	Ninh Thuận Hương kết nối Ninh Thuận – TP.HCM	3,17%	28,76%	99,76%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
36.	Phú Thọ Hương kết nối Phú Thọ - Vĩnh Phúc	2,33%	24,30%	99,83%	99,88%	100%	99,84%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
37.	Phú Yên Hương kết nối Phú Yên – Đà Nẵng	1,45%	19,35%	99,97%	99,35%	100%	99,80%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%

38.	Quảng Bình Hướng kết nối Quảng Bình – Đà Nẵng	1,44%	17,52%	99,84%	100%	100%	98,83%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
39.	Quảng Nam Hướng kết nối Quảng Nam – Đà Nẵng	2,39%	29,09%	99,88%	99,50%	97,71%	98,83%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
40.	Quảng Ngãi Hướng kết nối Quảng Ngãi – Đà Nẵng	2,22%	27,32%	99,94%	99,80%	100%	99,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
41.	Quảng Ninh Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Phòng Hướng kết nối Quảng Ninh – Hải Dương	2,42% 1,45%	28,65% 2x10 <sup>-5</sup> %	99,75%	98,82%	100%	93,48%	98,18%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
42.	Quảng Trị Hướng kết nối Quảng Trị – Đà Nẵng	1,38%	16,57%	99,68%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
43.	Sóc Trăng Hướng kết nối Sóc Trăng – Cà Mau	4,48%	10,41%	99,88%	100%	100%	98,95%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
44.	Sơn La Hướng kết nối Sơn La – Hòa Bình	1,12%	18,40%	99,61%	98,82%	98,53%	99,29%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
45.	Tây Ninh Hướng kết nối Tây Ninh – TP.HCM	2,31%	29,31%	99,88%	100%	100%	99,73%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
46.	Thái Bình Hướng kết nối Thái Bình – Hà Nội Hướng kết nối Thái Bình – Hải Phòng Hướng kết nối Thái Bình – Nam Định	2,55% 1,17% 1,40%	4,18% 31,25% 23,46%	99,92%	100%	100%	99,48%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
47.	Thái Nguyên Hướng kết nối Thái Nguyên – Hà Nội	1,24%	11,50%	99,93%	96,72%	98,91%	93,37%	95,98%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%

48.	Thanh Hóa Hướng kết nối Thanh Hóa – Hà Nội	2,89%	34,28%	99,75%	99,26%	100%	96,31%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
49.	Tiền Giang Hướng kết nối Tiền Giang – TP.HCM	1,85%	19,56%	99,91%	98,56%	100%	99,20%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
50.	Vĩnh Long Hướng kết nối Vĩnh Long – Cần Thơ	1,25%	14,12%	99,94%	98,78%	98,51%	99,04%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
51.	Vĩnh Phúc Hướng kết nối Vĩnh Phúc – Hà Nội	1,49%	8,45%	99,91%	99,52%	100%	97,33%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
52.	Vũng Tàu Hướng kết nối Vũng Tàu – TP.HCM	2,91%	25,95%	99,63%	99,19%	99,36%	93,41%	93,72%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%
53.	Yên Bái Hướng kết nối Yên Bái – Hòa Bình	1,84%	18,30%	99,75%	99,03%	100%	98,21%	95,45%	0	100%	24 giờ trong ngày	85,24%

*Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hội âm khiếu nại của khách hàng”: nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%.*

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(Ký, họ tên, đóng dấu)*



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*

