

Số: 012017.07/FPT-TEL/FTQ

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2017

**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 2017**

**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: 10/06/2013
  - 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: 27/06/2013 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: **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 thành<sup>1</sup>: 20/03/2017
  - 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:

<sup>1</sup> Ngày hoàn thành việc niêm yết: 1/7/2013. Ngày hoàn thành việc kiểm tra trong Quý 1/2017: 20/03/2017

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 27/06/2013

Chưa thực hiện.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/04/2017

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**  
(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 VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

**Quý:I năm 2017**

**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 01.2017-07/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BT/TTT	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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
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	39.474 cuộc gọi  20.285 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	96,43%  95,43 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1010 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,42	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	10.110 cuộc gọi  10.110 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	10.147 cuộc gọi  10.147 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 %  0 %	Phù hợp
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							

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	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	99,90%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1 năm)	≤ 20,8	≤ 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	1,23	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)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 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	96,97 % 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)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 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)	≤ 0,25	≤ 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 %	Thống kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống 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 tín 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 94,24 %	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

Bùi Hồng Sơn

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

**Quý: I năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP Hà Nội**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 01.2017-07/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BT/TTT	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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
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	49.295 cuộc gọi  28.840 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	98,84 %  97,62 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1010 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,27	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	10.110 cuộc gọi  10.110 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	10.147 cuộc gọi  10.147 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 %  0 %	Phù hợp
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							

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	≥ 99,5 %	≥ 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/1năm)	≤ 20,8	≤ 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	1,50	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)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 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)	≥ 90 % ≥ 90 %	≥ 90 % ≥ 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)	≤ 0,25	≤ 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 %	Thống kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống 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 tín 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 94,24 %	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

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Bùi Hồng Yến



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

**Quý: I năm 2017**

**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 01.2017-07/FPT-TEL/FTQ ngày 19 tháng 04 năm 2017 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
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	266 cuộc gọi  483 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	96,99%  96,69 %	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1010 cuộc gọi	Phương pháp sử dụng thiết bị đo	4,30	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	10.110 cuộc gọi  10.110 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	10.147 cuộc gọi  10.147 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0 %  0 %	Phù hợp
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							

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	99,98%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1 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	0,26	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 $\leq 7$ ngày) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian $\leq 15$ 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 %	Thống kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống 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 tín 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 94,24 %	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

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

*Bùi Hồng Yến*