

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 022018.07/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 18 tháng 07 năm 2018

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

Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại

Quý: 02 năm 2018

**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, Số 17 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 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, Số 1 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 13 tỉnh, thành phố (TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Bình Dương, Đồng Nai, Cần Thơ, Đà Nẵng, Nghệ An, Khánh Hòa, Vũng Tàu, Kiên Giang, An Giang, Thanh Hóa).

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **23,966** (Bằng chữ: **hai mươi ba nghìn chín trăm sáu mươi sáu**) khách hàng.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu VT, FTQ.

**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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: 02 năm 2018

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022018.07/QLCL/BC-FTEL ngày 18 tháng 07 năm 2018 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)*

Số TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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.	TP Hà Nội	99.76%	0.32%	100%	100%	92.43%	92.11%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
2.	Hải Phòng	99.99%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
3.	TP. Hồ Chí Minh	99.97%	0.13%	100%	100%	98.61%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
4.	Bình Dương	99.96%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
5.	Đồng Nai	99.99%	0.33%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
6.	Cần Thơ	99.99%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
7.	Đà Nẵng	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
8.	Nghệ An	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
9.	Khánh Hòa	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
10.	Vũng Tàu	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
11.	Kiên Giang	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
12.	An Giang	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
13.	Thanh Hóa	100.00%	0.00%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24 giờ trong ngày	84.41%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99.90%</b>	<b>0.19%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96.45%</b>	<b>95.16%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24 giờ trong ngày</b>	<b>84.41%</b>

**Ghi chú:** Đối với các chỉ tiêu “Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao”, “Thời gian thiết lập dịch vụ” và “Hồi âm khiếu nại của khách hàng”: nếu không phát sinh yêu cầu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao, 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%. Trong báo cáo này, sử dụng dấu (.) (dấu chấm) làm dấu phân cách thập phân.

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Bùi Hồng Yến*