



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Số: 01/FTEL-FTI

CÔNG TY TNHH MTV VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

Địa chỉ: Tòa nhà FPT, lô L.29B-31B-33B Đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1900 6973

Email: fti.support@fpt.com

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng **Dịch vụ Điện thoại** với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1	Thời gian thiết lập dịch vụ (E) - Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao ($E \leq 5$ ngày) - Trường hợp đã có lắp đặt đường thuê bao + Nội thành, thị xã: $E \leq 7$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) + Thị trấn, làng, xã: $E \leq 9$ ngày (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật)	$\geq 90\%$
2	Thời gian khắc phục mất kết nối (R) - Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ giờ - Thị trấn, làng, xã: $R \leq 72$ giờ	$\geq 95\%$
3	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25
4	Hội âm khiếu nại của khách hàng: DNCCDV phải hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại	100%
5	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
6	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$