Ký bởi: CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM
Email: kyso@vntt.com.vn
Ký ngày: 18/04/2024 10:45 AM

CÔNG TY CP CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 122/CV-VNTT V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông	*Bình Dương, ngày 16 tháng 04 năm 2024*

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý 1 năm 2024

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. **Doanh nghiệp:**
   Tên doanh nghiệp: **Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT)**
   Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, KCN Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
   Điện thoại: (0274) 2220.222 Fax: (0274) 3635.200

2. **Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:**
   Tên đơn vị: Phòng Vận hành mạng - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT)
   Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, KCN MapleTree, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
   Điện thoại: (0274) 2220.401 Fax: (0274) 3635.200

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: **06** tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) tính đến hết kỳ báo cáo: **21,111** thuê bao.

(Đính kèm Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON Quý 1 năm 2024).

Nơi nhận:
- Như trên;
- TGĐ; PTGĐ Lê Xuân Vinh;
- TP.KDPTTT; TP.VHM;
- GĐCN TTDVVT;
- Lưu P.HCNS.

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký điện tử)

PHẠM TUẤN ANH

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM
A : Tòa nhà eDatacenter, Số 02 Đường Tiên Phong 3, Hòa Phú, TP. Thủ Dầu Một, Bình Dương
T : 0274.222.0222 F : 0274.363.5200
E : cskh@vntt.com.vn W : www.vntt.com.vn

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

(dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý 1 năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 122/CV-VNTT ngày 16 tháng 04 năm 2024 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		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 trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	Bình Dương	99.85%	97,17%	99,09%	100.00%	99.16%	(a2)	0	(a3)	24h	97%
2	Quảng Ngãi	99.93%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	(a2)	0	(a3)	24h	97%
3	Nghệ An	99.97%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	97%
4	Hải Phòng	99.98%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	97%
5	Bình Phước	99.73%	98.28%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	97%
6	Bình Định	100.00%	(a1)	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	97%
	Trên toàn mạng	**99.85%**	**97.24%**	**99.09%**	**100.00%**	**99.18%**	**100.00%**	**0**	**(a3)**	**24h**	**97%**

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM
A : Tòa nhà eDatacenter, Số 02 Đường Tiền Phong 3, Hòa Phú, TP. Thủ Dầu Một, Bình Dương
T : 0274.222.0222
F : 0274.363.5200
E : cskh@vntt.com.vn
W : www.vntt.com.vn

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông	
		Hướng đi	Hướng về
I	**Hướng kết nối trong nước**		
1	VNTT-VNIX	2.0%	6.4%
2	VNTT-VNPT	11.1%	41.3%
3	VNTT-Viettel	2.1%	38.3%
4	VNTT-FPT	7.5%	59.0%
5	VNTT-CMC	0.0%	0.0%
II	**Hướng kết nối quốc tế**		
1	VNTT-VNPT	16.3%	45.5%
2	VNTT-Viettel	40.9%	87.2%
3	VNTT-FPT	8.9%	30.4%
4	VNTT-CMC	0.0%	0.0%

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2022/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

- (a1): Trong kỳ không có sự cố.

- (a2): Trong kỳ không phát sinh yêu cầu thiết lập dịch vụ.

- (a3): Trong kỳ không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký điện tử)

PHẠM TUẤN ANH

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM
A : Tòa nhà eDatacenter, Số 02 Đường Tiên Phong 3, Hòa Phú, TP. Thủ Dầu Một, Bình Dương
T : 0274.222.0222
F : 0274.363.5200
E : cskh@vntt.com.vn
W : www.vntt.com.vn