

Số: 015/CV-VNTT

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

Bình Dương, ngày 12 tháng 01 năm 2023

**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 4 năm 2022**

**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 Quản trị Data Center - 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:  
05 tỉnh/TP.**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) tính đến hết quý báo  
cáo: 19,701 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 4/2022).*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TGD; TP.KD; TP.QTDC;
- GĐTT.KH-QLC; GĐ,PGĐ.TT.DVKH;  
GĐTT.DVVT;
- Lưu TT.KH-QLC, P.HCNS.

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

*(ký điện tử)*

**PHẠM TUẤN ANH**



**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: 4 năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 015/CV-VNTT ngày 12 tháng 01 năm 2023 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 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, 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	99.75%	98.66%	99.88%	91.03%	91.48%	(a2)	0	(a3)	24h	95.71%
2	Quảng Ngãi	99.95%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	(a2)	0	(a3)	24h	95.71%
3	Nghệ An	99.99%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	95.71%
4	Hải Phòng	99.99%	100.00%	(a1)	100.00%	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	95.71%
5	Bình Phước	99.74%	98.21%	(a1)	(a2)	(a2)	95.24%	0	(a3)	24h	95.71%
	<b>Toàn mạng</b>	<b>99.76%</b>	<b>98.65%</b>	<b>99.88%</b>	<b>91.06%</b>	<b>91.59%</b>	<b>96.61%</b>	<b>0</b>	(a3)	<b>24h</b>	<b>95.71%</b>



**Mức chiếm dụng băng thông trung bình:**

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>Hướng kết nối trong nước</b>		
1	VNNT-VNIX	0.6%	3.5%
2	VNNT-VNPT	10.0%	40.3%
3	VNNT-Viettel	5.0%	62.6%
4	VNNT-FPT	1.0%	25.3%
5	VNNT-CMC	2.7%	67.1%
<b>II</b>	<b>Hướng kết nối quốc tế</b>		
1	VNNT-VNPT	11.9%	17.7%
2	VNNT-Viettel	16.6%	56.9%
3	VNNT-FPT	11.1%	49.8%
4	VNNT-CMC	0.9%	23.8%

**Ghi chú:**

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố.
- (a2): Không phát sinh yêu cầu thiết lập dịch vụ.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

