

Số: 254 /CV-VNTT
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch
vụ truy cập Internet băng rộng cố
định mặt đất sử dụng công nghệ
FTTH/Xpon

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Bình Dương, ngày 08 tháng 10 năm 2021

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: **Dịch vụ truy cập Internet băng rộng cố định mặt đất**
sử dụng công nghệ FTTH/Xpon (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý 3 năm 2021

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, Khu công nghiệp 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: 16,853 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 3/2021

TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- TP.QTDC;
- Lưu P.KD, P.HCNS.

GIANG QUỐC DŨNG



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý: 3 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 254 /CV-VNNT ngày 08 tháng 10 năm 2021 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 | 99.77% | 95.30% | 99.47% | 95.26% | 94.30% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |
| 2 | Quảng Ngãi | 99.95% | 100.00% | (a1) | (a2) | 100.00% | 100.00% | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |
| 3 | Nghệ An | 99.99% | 100.00% | (a1) | (a2) | (a2) | 100.00% | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |
| 4 | Hải Phòng | 99.66% | 100.00% | (a1) | (a2) | 100.00% | 100.00% | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |
| 5 | Bình Phước | 99.84% | 100.00% | (a1) | (a2) | (a2) | 100.00% | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |
| Trên toàn mạng | | 99.78% | 95.40% | 99.47% | 95.26% | 94.49% | 100.00% | 0 | (a3) | 24h | 93.94% |



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 |
| I | Hướng kết nối trong nước | | |
| 1 | VNNTT-VNIX | 2.4% | 28.6% |
| 2 | VNNTT-VNPT | 9.8% | 30.8% |
| 3 | VNNTT-Viettel | 6.4% | 23.1% |
| 4 | VNNTT-FPT | 2.2% | 40.0% |
| II | Hướng kết nối quốc tế | | |
| 1 | VNNTT-VNPT | 8.7% | 33.6% |
| 2 | VNNTT-Viettel | 12.6% | 39.0% |
| 3 | VNNTT-FPT | 13.4% | 45.2% |

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.

TỔNG GIÁM ĐỐC

GIANG QUỐC DŨNG

