

Số: 103/CV-VNTT

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

Bình Dương, ngày 14 tháng 4 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 1 năm 2023

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:
06 tỉnh/TP.**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) tính đến hết quý báo
cáo: 19,894 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 1/2023).*

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: 1 năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 103/CV-VNTT ngày 14 tháng 4 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			Khieu 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	99.84%	97.96%	100%	93.23%	95.25%	(a2)	0	(a3)	24h	95.39%
2	Quảng Ngãi	99.90%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	(a2)	0	(a3)	24h	95.39%
3	Nghệ An	99.96%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	95.39%
4	Hải Phòng	99.99%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	95.39%
5	Bình Phước	99.91%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	95.24%	1	1	24h	95.39%
6	Bình Định	99.97%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	95.39%
	Toàn mạng	99.84%	98.00%	100%	93.23%	95.33%	97.78%	1	1	24h	95.39%



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	VNNT-VNIX	1.8%	1.0%
2	VNNT-VNPT	8.0%	38.5%
3	VNNT-Viettel	4.7%	62.8%
4	VNNT-FPT	0.9%	25.0%
5	VNNT-CMC	5.8%	30.2%
II	Hướng kết nối quốc tế		
1	VNNT-VNPT	10.1%	15.3%
2	VNNT-Viettel	8.8%	49.9%
3	VNNT-FPT	14.3%	48.3%
4	VNNT-CMC	0.2%	10.6%

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.

