

Số: 015/CV-VNTT

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
Internet băng rộng cố định mặt đất sử
dụng công nghệ FTTH/xPON

Bình Dương, ngày 20 tháng 01 năm 2020

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
Quý 4 năm 2019

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) tính đến hết quý báo cáo: 10,738 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 4/2019

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu P.HCNS.



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 04 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 015/CV-VNTT ngày 20 tháng 01 năm 2020 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)

| STT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/ TP trực thuộc TW | 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 | Hội âm khiếu nại của khách hàng | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng | |
|-----|---|-------------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------------|--|---------------------------------|--|--|
| | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, 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, làng, xã | | | | |
| 1 | Bình Dương | 99.974% | 100% | (a1) | 99.3494% | 98.7918% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 93.17% |
| 2 | Quảng Ngãi | 99.998% | 100% | (a1) | 100.0000% | 100.0000% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 100% |
| 3 | Nghệ An | 100.000% | 100% | (a1) | 100.0000% | 100.0000% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 100% |
| 4 | Hải Phòng | 99.998% | 100% | (a1) | 100.0000% | 100.0000% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 100% |
| 5 | Bình Phước | 99.988% | 100% | (a1) | 100.0000% | 83.3333% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 100% |
| | Trên toàn mạng | 99.975% | 100% | (a1) | 99.3772% | 98.7544% | (a2) | 0 | (a3) | 24h | 93.26% |



Lưu lượng sử dụng trung bình:

| TT | Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối | Lưu lượng sử dụng trung bình | |
|-----------|---------------------------------|------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| I | Hướng kết nối trong nước | | |
| 1 | VNTT-BD-VNIX | 3.2% | 13.4% |
| 2 | VNTT-BD-VNPT | 3.4% | 20.2% |
| 3 | VNTT-BD-Viettel | 5.2% | 26.9% |
| 4 | VNTT-BD-FPT | 3.5% | 45.8% |
| 5 | VNTT-QN-VNPT | 3.8% | 11% |
| II | Hướng kết nối quốc tế | | |
| 1 | VNTT-VNPT | 13% | 22.5% |
| 2 | VNTT- Viettel | 25.3% | 18.3% |
| 3 | VNTT-FPT | 17.1% | 52.2% |
| 4 | VNTT-QN-VNPT | 1.9% | 16.1% |

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 34:2014/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 đối với khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

TỔNG GIÁM ĐỐC
CÔNG TY
CỔ PHẦN
CÔNG NGHỆ
& TRUYỀN THÔNG
VIỆT NAM
TP. THỦ ĐỨC - MỘT-T BÌNH DƯƠNG
M.S.D.N: 370086
Đang Quốc Dũng

