

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẶT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/XPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)

QUÝ: I năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 01 tháng 04 năm 2025 của Công ty TNHH Đầu Tư TMDV Viễn Thông TTC)

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn		Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Đồng Nai	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
2	Hồ Chí Minh	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
3	Bà Rịa-Vũng Tàu	100%	(a2)	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
	Trên toàn mạng	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%



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 35:2011/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trấn.



TT	Tên chỉ tiêu Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Trong nước	65%	65%
2	Quốc tế	75%	75%

Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp

HỒNG GIÁM ĐỐC



NGUYỄN VĂN THANH