

ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

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

Hà Nội, ngày 13 tháng 01 năm 2020

Số: 113/VTVcab

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

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 modem cáp truyền hình (Dịch vụ Truy nhập Internet Cáp truyền hình)

Quý II/2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM.

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024. 37714929 Fax: 024. 38317364

E-mail: info@vtvcab.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Ngọc Huân – Chủ tịch Công ty.

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Trung tâm Hạ tầng Viễn thông - VTVcab

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024.36893689 Số máy lẻ: 2127

E-mail: vienthong@vtvcab.vn

3. Số tỉnh/Thành phố trực thuộc mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 4

4. Tổng số Khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 73524

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch (đề BC);
- Ban Tổng Giám đốc;
- Lưu: VT, HTVT.



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quý: II năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 158 ngày 19 tháng 04 năm 2020 của Công ty cổ phần Tổng Công ty Truyền hình Cáp Việt Nam)

Số TT	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, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn 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 trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	Thành phố Hà Nội	99.88%	95.31%	-	100%	95.48%	-	Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	95.14%	
2	Thành phố Hồ Chí Minh	99.99%	98.75%	-	100%	100%	-		24h	95.14%	
3	Biên Hòa – Đồng Nai	99.78%	95.3%	96.68%	100%	95.29%	-		24h	95.14%	
4	Thành phố Vũng Tàu	99.95%	98.23%	-	100%	100%	-		24h	95.14%	
TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối				Mức chiếm dụng băng thông trung bình						
					Hướng đi			Hướng về			
	1	VTVcab – CMC								25.73%	15.84%
2	VTVcab - SPT								29.83%	1.57%	

Chú thích: “-“ không có số liệu do không phát sinh yêu cầu trong quý.

