

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2021

Số: 70/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 FTTH/xPON (Dịch vụ Truy nhập Internet Cấp quang)

Quý IV/2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP 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: 31

4. Tổng số Khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 85431

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 FTTH/Xpon

Quý: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 70 ngày 12 tháng 01 năm 2020 của Công ty cổ phần

Tổng Công ty Truyền hình Cáp Việt Nam)

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	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao			Thời gian	Tỷ lệ gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.
1	Hà Nội	99.95%	95.1%	100%	100%	-			24h	84.1%
2	Vinh Phúc	99.82%	95.32%	100%	100%	-			24h	84.1%
3	Phú Thọ	99.91%	96.77%	-	100%	-			24h	84.1%
4	Cần Thơ	99.98%	96.23%	100%	100%	100%			24h	84.1%
5	Bến Tre	100%	100%	-	100%	-			24h	84.1%
6	Bình Dương	99.99%	98.11%	-	-	100%			24h	84.1%
7	Thanh Hóa	99.98%	96.34%	-	95.53%	100%		Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	84.1%
8	Khánh Hòa	99.97%	98.04%	-	100%	95.34%			24h	84.1%
9	Đông Tháp	99.99%	100%	-	100%	100%			24h	84.1%
10	Hải Phòng	99.92%	98.03%	-	100%	-			24h	84.1%
11	Ninh Thuận	99.95%	96.97%	100%	100%	95.83%			24h	84.1%

12	Thái Bình				-	100%	-	-	-					
13	Đông Nai	99.97%	99.3%	-	100%	97.01%	-	-	24h	84.1%				
14	Sóc Trăng	99.99%	100%	-	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
15	Tiền Giang	99.99%	100%	-	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
16	Bà Rịa Vũng Tàu	99.99%	100%	100%	100%	-	-	-	24h	84.1%				
17	Thái Nguyên	99.90%	97.65%	-	100%	96.46%	-	-	24h	84.1%				
18	Quảng Ninh	99.93%	96.38%	-	95.35%	95.89%	-	-	24h	84.1%				
19	Hòa Bình	99.95%	95.86%	-	100%	-	-	-	24h	84.1%				
20	Thừa Thiên Huế	99.97%	97.04%	-	100%	99.09%	-	-	24h	84.1%				
21	An Giang	99.99%	98.58%	-	100%	99.56%	-	-	24h	84.1%				
22	Quảng Nam	99.96%	96.39%	100%	100%	96.43%	100%	-	24h	84.1%				
23	Bạc Liêu	99.96%	95.12%	-	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
24	Nam Định	100%	96.1%	-	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
25	Ninh Bình	99.92%	98.15%	100%	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
26	Bình Thuận	99.97%	97.21%	-	100%	98.06%	-	-	24h	84.1%				
27	Đà Nẵng	99.98%	96.15%	-	100%	96.99%	-	-	24h	84.1%				
28	Hưng Yên	99.96%	100%	-	-	95%	-	-	24h	84.1%				
29	Lào Cai	99.89%	95.79%	-	100%	100%	-	-	24h	84.1%				
30	Long An	99.97%	100%	-	-	-	-	-	24h	84.1%				
31	Nghệ An	99.97%	97.8%	-	97.87%	96.92%	-	-	24h	84.1%				
TT		Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối							Mức chiếm dụng băng thông trung bình					
1		VTVcab – Viettel							Hướng đi		Hướng về			
									22.72%		6.98%			



Bùi Huy Năm

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