

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 12 tháng 01 năm 2021.

Số: 69/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 IV/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: 60542

**Nơi nhận:**

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



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

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

Quý: IV năm 2020

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 69, ngày 12 tháng 01 năm 2021 của Công ty cổ phần Tổng Công ty Truyền hình Cáp Việt Nam)*

Số TT	Tên chỉ tiêu		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	
	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	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
1	Thành phố Hà Nội	99,95%	93,46%	-	99,57%	91,81%	-	-	24h	84,1%
2	Thành phố Hồ Chí Minh	99,99%	97,02%	-	100%	98,56%	-	-	24h	84,1%
3	Biên Hòa – Đồng Nai	99,97%	95,64%	98,87%	100%	94,89%	-	-	24h	84,1%
4	Thành phố Vũng Tàu	100%	100%	-	-	-	-	-	24h	84,1%
<b>TT</b>	<b>Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối</b>			<b>Mức chiếm dụng băng thông trung bình</b>						
1	VTVcab – CMC			<b>Hướng đi</b>						<b>Hướng về</b>
2	VTVcab – SPT			24,55%						17,11%
				27,88%						1,44%

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



Bùi Huy Năm