

Hà Nội, ngày 14 tháng 04 năm 2021.

Số: 187/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 I năm 2021

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: 97853

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: I năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 187 ngày 14 tháng 04 năm 2021 của Công ty cổ phần

Tổng Công ty Truyền hình cáp Việt Nam)

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 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.
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	Hà Nội	99.81%	95.1%	100%	100%	99.57%	-	Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	86.7%	
2	Vĩnh Phúc	99.89%	95.19%	100%	100%	94.32%	-		24h	86.7%	
3	Phú Thọ	99.86%	95.94%	-	100%	99.05%	-		24h	86.7%	
4	Cần Thơ	99.97%	100%	100%	100%	98.53%	100%		24h	86.7%	
5	Bến Tre	99.99%	100%	-	100%	100%	-		24h	86.7%	
6	Bình Dương	99.95%	97.56%	-	-	98.18%	-		24h	86.7%	
7	Thanh Hóa	99.74%	95.07%	-	100%	96.3%	-		24h	86.7%	
8	Khánh Hòa	99.94%	98.76%	-	96.97%	96.48%	-		24h	86.7%	
9	Đông Tháp	99.99%	100%	-	100%	100%	-		24h	86.7%	
10	Hải Phòng	-	-	-	-	-	-		24h	86.7%	
11	Ninh Thuận	99.93%	96.84%	100%	100%	96.92%	100%		24h	86.7%	



12	Thái Bình	-	-	-	-	-	-	24h	86.7%
13	Đồng Nai	99.96%	99.47%	-	-	97.96%	-	24h	86.7%
14	Sóc Trăng	99.92%	96.67%	-	100%	100%	-	24h	86.7%
15	Tiền Giang	99.99%	100%	-	100%	100%	-	24h	86.7%
16	Bà Rịa Vũng Tàu	99.95%	100%	100%	100%	100%	-	24h	86.7%
17	Thái Nguyên	99.90%	97.96%	-	100%	96.46%	-	24h	86.7%
18	Quảng Ninh	99.93%	97.23%	-	100%	99.17%	-	24h	86.7%
19	Hòa Bình	-	-	-	-	-	-	24h	86.7%
20	Thừa Thiên Huế	99.88%	95.52%	-	100%	100%	-	24h	86.7%
21	An Giang	99.95%	99.24%	-	100%	99.57%	-	24h	86.7%
22	Quảng Nam	99.92%	96.05%	100%	100%	90.53%	100%	24h	86.7%
23	Bạc Liêu	99.88%	95.12%	-	100%	100%	-	24h	86.7%
24	Nam Định	-	-	-	-	-	-	24h	86.7%
25	Ninh Bình	99.93%	96.03%	100%	100%	100%	-	24h	86.7%
26	Bình Thuận	99.98%	98.95%	-	96.97%	94.55%	-	24h	86.7%
27	Đà Nẵng	99.94%	98.56%	-	100%	98.32%	-	24h	86.7%
28	Hưng Yên	99.95%	100%	-	-	100%	-	24h	86.7%
29	Lào Cai	-	-	-	-	-	-	24h	86.7%
30	Long An	99.97%	95.65%	-	-	100%	-	24h	86.7%
31	Nghệ An	99.55%	96.31%	-	100%	98.47%	-	24h	86.7%

TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTVcab – Viettel	22.72%	6.98%
2	VTVcab – HTC	23.63%	0.04%
3	VTVcab – Mobifone	42.62%	0.19%

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

