

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

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 11 tháng 01 năm 2023

Số: 195/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 II năm 2023

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 Vận hành hạ tầng

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: 147.714

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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/Xpon

Quý: II năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 119 ngày 18 tháng 07 năm 2023 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 | 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 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. |
| | | | | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | | | | |
| 1 | Hà Nội | 99.91% | 95.03% | - | 100% | 97.26% | - | Không có khiếu nại của Khách hàng | 24h | 83.69 % | |
| 2 | Vĩnh Phúc | 99.94% | 100% | 100% | - | 100% | - | | | | |
| 3 | Phú Thọ | 99.65% | 95.68% | - | 100% | 100% | - | | | | |
| 4 | Cần Thơ | 99.66% | 98.84% | - | 100% | 100% | - | | | | |
| 5 | Bến Tre | 99.99% | 100% | - | 100% | 100% | - | | | | |
| 6 | Bình Dương | 99.82% | 96.32% | - | - | 100% | - | | | | |
| 7 | Thanh Hóa | 99.83% | 96.84% | - | 100% | 95.52% | - | | | | |
| 8 | Khánh Hòa | 99.87% | 95.82% | - | 100% | 96.39% | - | | | | |
| 9 | Đồng Tháp | 99.98% | 100% | - | 100% | 100% | - | | | | |
| 10 | Hải Phòng | - | - | - | 100% | - | - | | | | |
| 11 | Ninh Thuận | 99.95% | 97.79% | 100% | 100% | 100% | - | | | | |
| 12 | Thái Bình | - | - | - | - | - | - | | | | |



| | | | | | | | | | |
|----|-----------------|--------|--------|------|--------|--------|------|-----|---------|
| 13 | Đồng Nai | 99.93% | 97.42% | - | 100% | 97.09% | - | 24h | 83.69 % |
| 14 | Sóc Trăng | 99.92% | 96.08% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 15 | Tiền Giang | 99.98% | 98.36% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 16 | Bà Rịa Vũng Tàu | 99.97% | 98.54% | - | - | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 17 | Thái Nguyên | 99.81% | 97.78% | - | 100% | 96.43% | - | 24h | 83.69 % |
| 18 | Quảng Ninh | 99.75% | 95.29% | - | 100% | 96.67% | - | 24h | 83.69 % |
| 19 | Hòa Bình | - | - | - | - | - | - | 24h | 83.69 % |
| 20 | Thừa Thiên Huế | 99.98% | 100% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 21 | An Giang | 99.87% | 95.45% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 22 | Quảng Nam | 99.99% | 98.91% | 100% | - | 100% | 100% | 24h | 83.69 % |
| 23 | Bạc Liêu | 99.93% | 95.16% | 100% | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 24 | Nam Định | - | - | - | 100% | - | - | 24h | 83.69 % |
| 25 | Ninh Bình | 99.90% | 100% | - | - | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 26 | Bình Thuận | 99.98% | 99.07% | - | 100% | 96.08% | - | 24h | 83.69 % |
| 27 | Đà Nẵng | 99.93% | 99.65% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 28 | Hưng Yên | 99.98% | 100% | - | - | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 29 | Lào Cai | 99.96% | 99.35% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 30 | Long An | 99.99% | 100% | - | 100% | 100% | - | 24h | 83.69 % |
| 31 | Nghệ An | 99.92% | 99.54% | - | 96.15% | 99.18% | - | 24h | 83.69 % |

| TT | Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|----|-----------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | VTVcab – Viettel | 21.30% | 1.87% |
| 2 | VTVcab – HTC | 40.75% | 3.88% |
| 3 | VTVcab – Mobifone | 14.57% | 0.84% |

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



Bùi Huy Năm

