

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2020

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 III/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: 78099

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: III năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số 1877, ngày 20 tháng 10 năm 2020 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	Hồi 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	99.99%	94.7%	100%	-	100%	-	Không có khiếu nại của Khách hàng	24h	89.73%	
2	Vĩnh Phúc	99.74%	90.48%	100%	100%	100%	-		24h	89.73%	
3	Phú Thọ	99.92%	97.18%	-	100%	100%	-		24h	89.73%	
4	Cần Thơ	99.96%	92.75%	100%	100%	98.89%	100%		24h	89.73%	
5	Bến Tre	100%	100%	-	100%	100%	-		24h	89.73%	
6	Bình Dương	99.99%	92.86%	-	100%	100%	-		24h	89.73%	
7	Thanh Hóa	99.90%	96.19%	-	100%	98.63%	-		24h	89.73%	
8	Khánh Hòa	99.97%	99.37%	-	100%	97.85%	-		24h	89.73%	
9	Đồng Tháp	100%	100%	-	100%	100%	-		24h	89.73%	
10	Hải Phòng	99.99%	99.99%	-	100%	-	-		24h	89.73%	
11	Ninh Thuận	99.96%	97.59%	100%	100%	93.90%	100%		24h	89.73%	



12	Thái Bình	99.99%	99.99%	-	100%	-	-	24h	89.73%
13	Đông Nai	99.98%	100%	-	100%	96.08%	-	24h	89.73%
14	Sóc Trăng	99.99%	100%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
15	Tiền Giang	100%	100%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
16	Bà Rịa Vũng Tàu	99.99%	100%	100%	95.71%	-	-	24h	89.73%
17	Thái Nguyên	99.87%	96.79%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
18	Quảng Ninh	99.94%	96.08%	-	100%	92.24%	-	24h	89.73%
19	Hòa Bình	99.99%	99.99%	-	100%	-	-	24h	89.73%
20	Thừa Thiên Huế	99.96%	96.79%	-	100%	98.92%	-	24h	89.73%
21	An Giang	99.99%	99.49%	100%	100%	99.67%	-	24h	89.73%
22	Quảng Nam	99.97%	100%	91.67%	100%	96.58%	100%	24h	89.73%
23	Bạc Liêu	99.97%	97.56%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
24	Nam Định	100%	100%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
25	Ninh Bình	99.95%	99.36%	100%	100%	100%	-	24h	89.73%
26	Bình Thuận	99.98%	98.19%	-	100%	95.16%	-	24h	89.73%
27	Đà Nẵng	99.99%	99.39%	-	100%	96.49%	-	24h	89.73%
28	Hưng Yên	99.93%	100%	-	100%	93.75%	-	24h	89.73%
29	Lào Cai	99.95%	96.61%	-	100%	100%	-	24h	89.73%
30	Long An	99.94%	92.31%	-	100%	-	-	24h	89.73%
31	Nghệ An	99.97%	95.81%	-	100%	99.52%	-	24h	89.73%

TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTVcab – Viettel	20.94%	1.52%

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


TỔNG GIÁM ĐỐC
 Bui Huy Năm