

Số: 22/VTVcab

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2021

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 cập Internet cáp quang)  
Quý IV năm 2020**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông**

- Tên đơn vị: 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.

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông**

- Tên đơn vị: 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. Kết quả tự kiểm tra**

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”.

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Đã gửi, ngày gửi: 23/5/2020.

Chưa gửi.

- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website [www.dichvu.vtvcab.vn](http://www.dichvu.vtvcab.vn)

Đã công bố. Ngày công bố: 26/5/2020.

Chưa công bố.

- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:

- Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã kiểm tra: **03**

- Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **05** (Hà Nội), **02** (An Giang), **02** (Quảng Ninh)

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 30/05/2016

Chưa hoàn thành việc niêm yết:



- Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: **0**
- Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: **0**
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: **0**

Chưa thực hiện việc niêm yết:

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước

Không

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 03/VTVcab” được công bố ngày 21/05/2020, thay thế cho “Bản Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/VTVcab” được công bố ngày 20/05/2016.

+ Thực hiện công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 21/05/2020

Chưa thực hiện.

### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/04/2020

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

### 3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: **31**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: **03** gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: **Hà Nội, An Giang, Quảng Ninh**.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: **03**, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: **Hà Nội, An Giang, Quảng Ninh**.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng dịch vụ đã công bố: **0**

### 4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: **03** bản.



Bùi Huy Năm

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
 Quý IV : Năm 2020

Tại địa bàn: Hà Nội

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34: 2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	15 ms	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
-	<i>Tốc độ tải xuống trung bình <math>P_d</math></i>							
	VTV_net s30	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	1.523 Vd	Phù hợp
	VTV_net s40	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.542 Vd	Phù hợp
	VTV_net s50	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.533 Vd	Phù hợp
	VTV_net s60	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.513 Vd	Phù hợp
	VTV_net s70	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.523 Vd	Phù hợp
	VTV_net s100	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.526 Vd	Phù hợp
	VTV_net BUSINESS 80	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.523 Vd	Phù hợp
	VTV_net BUSINESS 100	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.521 Vd	Phù hợp
	VTV_net BUSINESS 120	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.523 Vd	Phù hợp
	VTV_net BUSINESS 120+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.535 Vd	Phù hợp
	VTV_net OFFICE 180	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.523 Vd	Phù hợp	



VTVnet OFFICE 180+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.523 Vd	Phù hợp
VTVnet VIP 200	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.526 Vd	Phù hợp
VTVnet VIP 200+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.524 Vd	Phù hợp
VTVnet VIP 250	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.525 Vd	Phù hợp
-	<b>Tốc độ tải lên trung bình <math>P_u</math></b>					
VTVnet s30	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.522 Vu	Phù hợp
VTVnet s40	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.521 Vu	Phù hợp
VTVnet s50	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.519 Vu	Phù hợp
VTVnet s60	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.518 Vu	Phù hợp
VTVnet s70	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.520 Vu	Phù hợp
VTVnet s100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.522 Vu	Phù hợp
VTVnet BUSINESS 80	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.519 Vu	Phù hợp
VTVnet BUSINESS 100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.518 Vu	Phù hợp
VTVnet BUSINESS 120	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.520 Vu	Phù hợp
VTVnet BUSINESS 120+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.521 Vu	Phù hợp
VTVnet OFFICE 180	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.523 Vu	Phù hợp
VTVnet OFFICE 180+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.526 Vu	Phù hợp
VTVnet VIP 200	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.524 Vu	Phù hợp
VTVnet VIP 200+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.521 Vu	Phù hợp
VTVnet VIP 250	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.526 Vu	Phù hợp
<b>3</b>	<b>Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng</b>					

Đo bằng phương pháp mô phỏng

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.</li> <li>- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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.</li> </ul>	24 giờ trong ngày		250 cuộc	300 cuộc	24 giờ trong ngày	Phù hợp
		≥ 80%				85%	Phù hợp



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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**

Tại địa bàn: Thành phố Hạ Long – Quảng Ninh

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34: 2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp nhân công	14 ms	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
-	<i>Tốc độ tải xuống trung bình <math>P_d</math></i>							
	VTVnet s30	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Đo bằng phương pháp mô phỏng	1.56 Vd	Phù hợp
	VTVnet s40	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.58Vd	Phù hợp
	VTVnet s50	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.56 Vd	Phù hợp
	VTVnet s60	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.58 Vd	Phù hợp
	VTVnet s70	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.59 Vd	Phù hợp
	VTVnet s100	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.53 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 80	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.518 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 100	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.56 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.58Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu		1.56 Vd	Phù hợp
	VTVnet OFFICE 180	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.58 Vd	Phù hợp	
	VTVnet OFFICE 180+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.59 Vd	Phù hợp	
	VTVnet VIP 200	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vd	Phù hợp	

	VTVnet VIP 200+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.518 Vđ	Phù hợp
	VTVnet VIP 250	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.511 Vđ	Phù hợp
-	<b>Tốc độ tải lên trung bình <math>P_u</math></b>						
	VTVnet s30	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.56 Vđ	Phù hợp
	VTVnet s40	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.58Vđ	Phù hợp
	VTVnet s50	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.56 Vđ	Phù hợp
	VTVnet s60	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.58 Vđ	Phù hợp
	VTVnet s70	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.59 Vđ	Phù hợp
	VTVnet s100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vđ	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 80	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.519 Vu	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.56 Vđ	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.58Vđ	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.56 Vđ	Phù hợp
	VTVnet OFFICE 180	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.58 Vđ	Phù hợp
	VTVnet OFFICE 180+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.59 Vđ	Phù hợp
	VTVnet VIP 200	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vđ	Phù hợp
	VTVnet VIP 200+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.56 Vđ	Phù hợp
	VTVnet VIP 250	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1.526 Vu	Phù hợp
3	<b>Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng</b>						

Đo bằng phương pháp mô phỏng

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng kênh công qua điện thoại.</li> <li>- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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.</li> </ul>	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>≥ 80%</p>		<p>250 cuộc</p>	<p>250 cuộc</p>	<p>Gọi nhân công</p>	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>90%</p>	<p>Phù hợp</p> <p>Phù hợp</p>
--	---------------------------------------	--	-----------------	-----------------	----------------------	-------------------------------------	-------------------------------





	VTVnet VIP 200+	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.55 Vd	Phù hợp
	VTVnet VIP 250	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vd	Phù hợp
-	<b>Tốc độ tải lên trung bình <math>P_u</math></b>							
	VTVnet s30	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.533 Vu	Phù hợp
	VTVnet s40	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.511 Vu	Phù hợp
	VTVnet s50	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.514 Vu	Phù hợp
	VTVnet s60	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vd	Phù hợp
	VTVnet s70	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.55 Vd	Phù hợp
	VTVnet s100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.54 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 80	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.55 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 100	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.53 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.52 Vd	Phù hợp
	VTVnet BUSINESS 120+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.54 Vd	Phù hợp
	VTVnet OFFICE 180	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.535 Vu	Phù hợp
	VTVnet OFFICE 180+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.522 Vu	Phù hợp
	VTVnet VIP 200	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.517 Vu	Phù hợp
	VTVnet VIP 200+	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.522 Vu	Phù hợp
	VTVnet VIP 250	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	1000 mẫu	1.511 Vu	Phù hợp
3	<b>Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng</b>							

Đo bằng phương pháp mô phỏng

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.</li> <li>- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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.</li> </ul>	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>≥ 80%</p>	<p>250 cuộc</p>	<p>250 cuộc</p>	<p>Gọi nhân công</p>	<p>24 giờ trong ngày</p> <p>85%</p>	<p>Phù hợp</p> <p>Phù hợp</p>
--	---------------------------------------	-----------------	-----------------	----------------------	-------------------------------------	-------------------------------

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

