

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ &
TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 089A/CV-VNTT

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
điện thoại trên mạng viễn thông cố định
mặt đất

Bình Dương, ngày 20 tháng 4 năm 2020

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất

Quý 1 năm 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT)
Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa
Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
Điện thoại: (0274) 2220.222
Fax: (0274) 3635.200

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Phòng Quản trị Data Center - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt
Nam (VNTT).
Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, KCN MapleTree, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một,
tỉnh Bình Dương.
Điện thoại: (0274) 2220.401
Fax: (0274) 3635.200

**3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 05
tỉnh/TP.**

4. Tổng số thuê bao tính đến hết quý báo cáo: 3,660 thuê bao.

Đính kèm: Bản chỉ tiêu chất lượng
dịch vụ thoại trên mạng viễn thông cố
định mặt đất Quý 1/2020

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.HCNS



Giang Quốc Dũng



TOTRINH20040217

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý 1 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 029A/CV-VNTT ngày 20 tháng 4 năm 2020 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		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 trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc 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
1	Bình Dương	99.99%	4.11%	100%	(a2)	95.12%	100.00%	0	(a5)	24h	95.93%
2	Quảng Ngãi	100.00%	0.97%	100%	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a5)	24h	100.00%
3	Nghệ An	100.00%	(a1)	100%	(a2)	(a3)	100.00%	0	(a5)	24h	100.00%
4	Hải Phòng	100.00%	(a1)	100%	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a5)	24h	100.00%
5	Bình Phước	100.00%	(a1)	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	100.00%
	Trên toàn mạng	99.99%	3.74%	100%	(a2)	95.51%	100.00%	0	(a5)	24h	96.86%

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực xã, thị trấn.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ tại khu vực nội thành, thị xã.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ tại khu vực xã, thị trấn.
- (a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hội âm khiếu nại.



TỔNG GIÁM ĐỐC

Giang Quốc Dũng



TOTRINH20040217