

Số: 72/BC-VNTT-KT

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
Internet băng rộng cố định mặt đất sử
dụng công nghệ FTTH/xPON

Bình Dương, ngày 10 tháng 04 năm 2019

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
Quý 1 năm 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:
Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: 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:
5 tỉnh/TP.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 8,276 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.HCNS



Giang Quốc Dũng

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 01 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ngày..... tháng.... năm của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)

STT	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, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	Bình Dương	99.9428%	99.9982%	(a1)	100%	100%	100%	0	(a3)	24h	81.61%
2	Quảng Ngãi	99.9865%	100%	(a1)	100%	100%	(a2)	0	(a3)	24h	100%
3	Nghệ An	99.9988%	100%	(a1)	100%	100%	(a2)	0	(a3)	24h	100%
4	Hải Phòng	99.9940%	100%	(a1)	100%	100%	(a2)	0	(a3)	24h	100%
5	Bình Phước	99.9875%	100%	(a1)	100%	100%	(a2)	0	(a3)	24h	100%
	Trên toàn mạng	99.9470%	99.9982%	(a1)	100%	100%	100%	0	(a3)	24h	81.7%

Lưu lượng sử dụng trung bình:

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối trong nước		
1	VNTT-VNIX	0.9%	8%
2	VNTT-VNPT	7.38%	44%
3	VNTT-Viettel	1.76%	31.4%

TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
4	VNPT-FPT	0.7%	51.15%
II	Hướng kết nối quốc tế		
1	VNPT-VNPT	5.4%	6.56%
2	VNPT- Viettel	3.14%	8%
3	VNPT-FPT	22.6%	21.37%

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 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực thị trấn, làng, xã.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.



Giang Quốc Dũng