

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

QUÝ: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01 ngày 19 tháng 02 năm 2021 của Công Ty TNHH Viễn Thông Minh Tú)

| Số TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | 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 đường dây thuê bao | | | | Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 |
| | | | | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | | | | |
| 1 | TP.HCM | 99.5% | 95% | 95% | 90% | 90% | 90% | Không có | 24h/ngày | 95% | |
| | Trên toàn mạng | 99.5% | 95% | 95% | 90% | 90% | 90% | Không có | 24h/ngày | 95% | |

| TT | Tên chỉ tiêu Hướng kết nối | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|----|-------------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | Trong nước | 60% | 60% |
| 2 | Quốc tế | 70% | 70% |

Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp



NGUYỄN VĂN MINH