

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

**QUÝ: III năm 2021**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 13 tháng 10 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	Hướng kết nối	Tên chỉ tiêu	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**