

**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: IV năm 2022**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01 ngày 31 tháng 01 năm 2023 của Công Ty TNHH Viễn Thông Minh Tú)*

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	98%	98%	90%	95%	85%	85%	Không có	24h/ngày	90%	
	Trên toàn mạng	95%	90%	90%	90%	95%	95%	Không có	24h/ngày	95%	

TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Trong nước	85%	90%
2	Quốc tế	85%	85%

Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp



NGUYỄN VĂN MINH