

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐÌNH MẬT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
FTTH/XPON (DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý: IV năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 0501/2024/MTT-CV ngày 05 tháng 01 năm 2024 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 dùng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khuyến nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trần, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Thị trấn, xã			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng hàng công nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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
1	TP HCM	99.95%	99%	99.5%	99.5%	98.5%	99%	Không có	Không có	24h/ngày	95%
	Trên toàn mạng	99.95%	99%	99%	99.5%	98.5%	99%	Không có	Không có	24h/ngày	95%



TT	Hương kết nối	Tên chi tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
			Hương đi	Hương về
1	Trong nước		60%	60%
2	Quốc tế		70%	70%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



(Handwritten signature in blue ink)

NGUYỄN VĂN MINH

