

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 CẬP INTERNET CẤP QUANG)

Quý: I năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 0404/2024/MTT-CV ngày 04 tháng 04 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 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 trợ giúp 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 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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	TP HCM	99.95%	99%	99.5%	99.5%	98.5%	99%	Không có	24h/ngày	95%	
	Trên toàn mạng	99.95%	99%	99%	99.5%	98.5%	99%	Không có	24h/ngày	95%	



