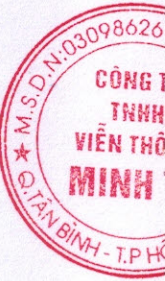


**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ  
FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**Quý: III năm 2024**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 0310/2024/MTT-CV ngày 03 tháng 10 năm 2024 của Công Ty TNHH Viễn Thông Minh Tú)*

| Số TT | Tên chỉ tiêu<br>Tên địa bàn<br>tỉnh, thành phố trực<br>thuộc Trung ương | Độ khả<br>dụng<br>của<br>dịch vụ | Thời gian<br>khắc phục<br>mất kết nối |                    | Thời gian thiết lập<br>dịch vụ           |                               |                    | Khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng về<br>chất<br>lượng<br>dịch vụ | Hội âm<br>khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng | Dịch vụ trợ giúp khách hàng  |   |
|-------|---|----------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--|-------------------------------|--------------------|--|---|--|---|
|       |   |                                  | Nội<br>thành,<br>thị xã               | Thị<br>trấn,<br>xã | Có<br>sẵn<br>đường<br>dây<br>thuê<br>bao | Chưa có đường<br>dây thuê bao |                    |  |   | Thời gian<br>cung cấp<br>dịch vụ<br>trợ giúp<br>khách<br>hàng bằng<br>nhân công<br>qua điện<br>thoại | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới<br>dịch vụ trợ giúp<br>khách hàng chiếm<br>mạch thành công, gửi<br>yêu cầu kết nối đến<br>điện thoại viên và<br>nhận được tín hiệu<br>trả lời của điện thoại<br>viên trong vòng 60<br>giây |
|       |   |                                  |                                       |                    |  | Nội<br>thành,<br>thị xã       | Thị<br>trấn,<br>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%  |   |



| TT | Tên chỉ tiêu<br>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  
**GIÁM ĐỐC**



*(Handwritten signature)*  
**NGUYỄN VĂN MINH**

