

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
**(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**  
**QUÝ: II năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 26 tháng 06 năm 2022 của Công ty CP TMDV Viễn Thông RVC)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
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	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Hướng kết nối Trong nước	60%	60%
2	Quốc tế	70%	70%

Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp

LÂM ĐỐC



HOÀNG THẾ HUÂN