

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỒNG CỎ ĐÌNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)
QUY: IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 24 tháng 12 năm 2021 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		Khuyết 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%	Không có	Không có	24h/ngày	95%
	Trên toàn mạng	99.5%	95%	95%	90%	90%	Không có	Không có	24h/ngày	95%

TT	Hướng kết nối	Tên chỉ tiêu	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



GIÂM ĐỐC
(Handwritten signature)

HOÀNG THẾ HUÂN