

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

**QUÝ: II năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 06 tháng 07 năm 2023 của Công ty CP TMDV Viễn Thông RVC)

| Số TT | Tên chỉ tiêu<br><br>Tên địa<br>Bản tỉnh,<br>thành phố<br>trực thuộc<br>trung ương | Độ khả<br>dụng<br>của<br>dịch vụ | Thời gian khắc<br>phục mất kết nối |                          | Thời gian thiết<br>lập dịch vụ |                          | Khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng về<br>chất<br>lượng<br>dịch vụ | Hồi<br>âm<br>khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng                                                                   |                                                                                                                                                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                   |                                  | Nội<br>thành,<br>thị xã            | Làng,<br>xã, thị<br>trấn | Nội<br>thành,<br>thị xã        | Làng,<br>xã, thị<br>trấn |                                                                  |                                                | Thời gian cung<br>cấp dịch vụ trợ<br>giúp khách<br>hàng bằng nhân<br>công qua điện<br>thoại | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch<br>vụ hỗ trợ khách hàng chiếm<br>mạch thành công và nhận<br>được tín hiệu trả lời của<br>điện thoại viên trong vòng<br>60 giây |
| 1     | An Giang                                                                          | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 2     | Bà Rịa-Vũng Tàu                                                                   | 100%                             | 100%                               | (a2)                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 3     | Bạc Liêu                                                                          | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 4     | Bắc Giang                                                                         | 99.4%                            | (a1)                               | 100%                     | 100%                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 5     | Bắc Ninh                                                                          | 100%                             | 100%                               | 100%                     | 100%                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 6     | Bến Tre                                                                           | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 7     | Bình Dương                                                                        | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 8     | Bình Định                                                                         | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 9     | Bình Phước                                                                        | 100%                             | 100%                               | 100%                     | 100%                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 10    | Bình Thuận                                                                        | 99.7%                            | 100%                               | 100%                     | 100%                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 11    | Cà Mau                                                                            | 100%                             | 100%                               | (a2)                     | (a3)                           | 100%                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 12    | Cao Bằng                                                                          | 99.5%                            | 100%                               | (a2)                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |
| 13    | Cần Thơ                                                                           | 100%                             | 100%                               | 100%                     | (a3)                           | (a4)                     | Không có                                                         |                                                | 24h/ngày                                                                                    | 95%                                                                                                                                                        |



|    |             |       |       |      |      |      |          |          |     |
|----|-------------|-------|-------|------|------|------|----------|----------|-----|
| 14 | Đà Nẵng     | 100%  | (a1)  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 15 | Đắk Lắk     | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 16 | Đắk Nông    | 100%  | 95%   | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 17 | Điện Biên   | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 18 | Đồng Nai    | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 19 | Đồng Tháp   | 100%  | (a1)  | (a2) | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 20 | Gia Lai     | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 21 | Hà Nam      | 99.4% | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 22 | Hà Nội      | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | 100% | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 23 | Hà Tĩnh     | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | 100% | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 24 | Hải Dương   | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 25 | Hải Phòng   | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 26 | Hòa Bình    | 100%  | 91%   | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 27 | Hồ Chí Minh | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 28 | Hậu Giang   | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 29 | Hưng Yên    | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 30 | Khánh Hòa   | 99.7% | 100%  | 100% | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 31 | Kiên Giang  | 99.5% | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 32 | Kon Tum     | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 33 | Lai Châu    | 100%  | 94.5% | (a2) | (a3) | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 34 | Lào Cai     | 100%  | (a1)  | 100% | (a3) | 100% | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 35 | Lạng Sơn    | 100%  | 100%  | 100% | (a3) | 100% | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 36 | Lâm Đồng    | 100%  | 100%  | (a2) | 100% | 100% | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 37 | Long An     | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 38 | Nam Định    | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |
| 39 | Nghệ An     | 100%  | 100%  | 100% | 100% | (a4) | Không có | 24h/ngày | 95% |



|    |                       |               |               |             |             |             |                 |                 |            |
|----|-----------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|------------|
| 40 | Ninh Bình             | 100%          | 100%          | 100%        | 100%        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 41 | Ninh Thuận            | 100%          | 96%           | 100%        | 100%        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 42 | Phú Thọ               | 99.7%         | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 43 | Phú Yên               | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 44 | Quảng Bình            | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 45 | Quảng Nam             | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | 100%        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 46 | Quảng Ngãi            | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 47 | Quảng Ninh            | 99.4%         | 100%          | (a2)        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 48 | Quảng Trị             | 100%          | 100%          | 100%        | 100%        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 49 | Sóc Trăng             | 100%          | 100%          | 100%        | 100%        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 50 | Son La                | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 51 | Tây Ninh              | 100%          | (a1)          | 100%        | (a3)        | 100%        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 52 | Thái Bình             | 100%          | 93%           | 100%        | (a3)        | 100%        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 53 | Thái Nguyên           | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 54 | Thanh Hóa             | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 55 | Thừa Thiên – Huế      | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 56 | Tiền Giang            | 99.7%         | 100%          | 100%        | 100%        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 57 | Trà Vinh              | 100%          | 100%          | (a2)        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 58 | Tuyên Quang           | 100%          | 94.5%         | 100%        | 100%        | 100%        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 59 | Vĩnh Long             | 100%          | (a1)          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 60 | Vĩnh Phúc             | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | (a4)        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
| 61 | Yên Bái               | 100%          | 100%          | 100%        | (a3)        | 100%        | Không có        | 24h/ngày        | 95%        |
|    | <b>Trên toàn mạng</b> | <b>99.94%</b> | <b>99.35%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>Không có</b> | <b>24h/ngày</b> | <b>95%</b> |



**Ghi chú:**

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2011/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trấn.

| TT | 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  
GIÁM ĐỐC



HOÀNG THẾ HUÂN

