

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

**QUY: III năm 2024**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông ngày 16 tháng 10 năm 2024 của Công ty CP TMDV Viễn Thông RVC)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mật kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu 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	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 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%	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
41	Ninh Thuận	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
42	Phú Thọ	99.7%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
43	Phú Yên	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
44	Quảng Bình	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
45	Quảng Nam	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	100%	100%	Không có	24h/ngày	95%
46	Quảng Ngãi	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
47	Quảng Ninh	99.4%	100%	100%	(a2)	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
48	Quảng Trị	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
49	Sóc Trăng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
50	Son La	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
51	Tây Ninh	100%	(a1)	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	100%	Không có	24h/ngày	95%
52	Thái Bình	100%	93%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	100%	Không có	24h/ngày	95%
53	Thái Nguyên	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
54	Thanh Hóa	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
55	Thừa Thiên – Huế	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
56	Tiền Giang	99.7%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
57	Trà Vinh	100%	100%	100%	(a2)	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
58	Tuyên Quang	100%	94.5%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Không có	24h/ngày	95%
59	Vĩnh Long	100%	(a1)	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
60	Vĩnh Phúc	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(a3)	(a4)	Không có	24h/ngày	95%
61	Yên Bái	100%	100%	100%	100%	100%	(a3)	(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>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	Hướng kết nối Trong nước	60%	60%
2	Quốc tế	70%	70%

Người đại diện theo pháp luật của Doanh nghiệp

**GIÁM ĐỐC**



**LƯƠNG KHÁNH**