|  |  |
| --- | --- |
| **CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**  Số: 02/2023/BC-VTQT  V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông. | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2023* |

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Dịch vụ Truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON**

**Quý 2 năm 2023**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp:

**Công ty Cổ phần HTC Viễn thông Quốc tế**

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 024 3573 9419

Fax: 024 3572 9834

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Ban Chất lượng Dịch vụ - Phòng Kiểm soát

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 024 3573 9419

Fax: 024 3572 9834

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 09 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 6/2023: 23.339.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***   * *Như trên;* * *Lưu VP.* | **CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**  **PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  **Phạm Thị Thúy Cơ** |

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG   
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
Quý: 02 năm 2023**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số TT** | **Tên chỉ tiêu**            **Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương** | **Độ khả dụng của dịch vụ** | | **Thời gian khắc phục mất kết nối** | | **Thời gian thiết lập dịch vụ** | | | | **Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ** | **Hồi âm khiếu nại của khách hàng** | | **Dịch vụ trợ giúp khách hàng** | |
| **Có sẵn đường dây thuê bao** | | **Chưa có đường dây thuê bao** | |
| **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, làng, xã** | **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, làng, xã** | **Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây** |
| 1 | Hà Nội | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 2 | Đà Nẵng | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 3 | Hồ Chí Minh | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 4 | Bắc Ninh | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 5 | Vũng Tàu | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 6 | Bắc Giang | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 7 | Quảng Nam | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 8 | Bình Dương | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
| 9 | Bến Tre | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
|  | Trên toàn mạng | 99.99% | | 100% | 100% | ≤ 2 ngày | | ≤ 3 ngày | ≤ 7 ngày | 0 | 0 | | 100% | 100% |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **TT** | **Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối** | | **Lưu lượng sử dụng trung bình** | | | | | | | | |
| **Hướng đi** | | | | **Hướng về** | | | | |
| **I** | **QUỐC TẾ** | |  | | | |  | | | | |
| 1 | Viettel | | 0.3 % | | | | 12% | | | | |
| 2 | Hutchison | | 19% | | | | 51% | | | | |
| 3 | NTT | | 13% | | | | 22.9% | | | | |
| 4 | NTC | | 0% | | | | 30% | | | | |
| 5 | HE | | 4% | | | | 43% | | | | |
| 6 | Lumen | | 1% | | | | 35% | | | | |
| **II** | **NỘI ĐỊA** | |  | | | |  | | | | |
| 1 | VNIX | | 1.3% | | | | 5% | | | | |
| 2 | VNPT | | 12% | | | | 53% | | | | |
| 3 | Viettel | | 0% | | | | 15% | | | | |
| 4 | FPT | | 10% | | | | 62% | | | | |

**CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**