

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN  
THÔNG HÀ NỘI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1010/2022/BC-HTC  
V/v Báo cáo định kỳ chất  
lượng dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2022

**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 3 năm 2022

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

- Doanh nghiệp:  
**Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội**  
Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội  
Điện thoại: 02456788899  
Fax: 02435729834
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị: Trung tâm Viễn Thông và Công nghệ thông tin HTC  
Địa chỉ: Số 2 Duy Tân, Cầu Giấy, Hà Nội  
Điện thoại: 02456788899  
Fax: 02435729834
- 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.
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2022: 46

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu VP Công ty.





**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
 Quý: 03 năm 2022

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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã			Thị trấn, làng, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
1	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	99.99%	99.28%	99.28%	98.24%	100%	0%	0	100%		
2		99.99%	100%	100%	97.83%	0%	0%	0	100%		
3		99.99%	98.77%	98.77%	95.96%	0%	0%	0	100%		
4		100%	100%	100%	0%	100%	0%	0	100%		
5		100%	100%	100%	95.93%	0%	0%	0	100%		
6		99.99%	100%	100%	100%	0%	100%	0	100%		
7		99.99%	100%	100%	99.79%	0%	0%	0	100%		
8		100%	100%	100%	98.08%	0%	0%	0	100%		
9		99.99%	100%	100%	100%	0%	0%	0	100%		
	Trên toàn mạng	99.99%	99.79%	99.79%	98.23%	100%	100%	0	100%	24/7	87%



TT	Tên chỉ tiêu/ Hưởng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>QUỐC TẾ</b>		
1	Viettel	0.6 %	4%
2	Hutchison	12%	38%
3	NTT	1%	11.1%
4	NTC	0%	11%
5	HE	2%	43%
<b>II</b>	<b>NỘI ĐỊA</b>		
1	VNIX	1.4%	8%
2	VNPT	20%	45%
3	Viettel	7%	54%
4	FPT	9%	50%



**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

*ThS. Nguyễn Hiền Phương*