

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**

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

Số: 1001/2023/BC-HTC  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 10 tháng 01 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 4 năm 2022**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. 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

2. 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: 024357298343

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 9 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 12/2022: 44

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu VP Công ty.

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

*ThS. Nguyễn Hiền Phương*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
 Quý: 04 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			Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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, làng, xã thị xã			Thị trấn, làng, xã	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại
1	Hà Nội	99.99%	100%	100%	98.46%	92.86%	100%	0	100%		
2	Đà Nẵng	99.99%	100%	100%	0%	100%	100%	0	100%		
3	Hồ Chí Minh	99.99%	100%	100%	100%	100%	0%	0	100%		
4	Bắc Ninh	99.99%	100%	100%	97.60%	0%	100%	0	100%		
5	Vũng Tàu	99.99%	100%	100%	100%	0%	100%	0	100%		
6	Bắc Giang	100%	100%	100%	97.75%	0%	0%	0	100%		
7	Quảng Nam	99.99%	100%	100%	96.55%	0%	0%	0	100%		
8	Bình Dương	99.99%	100%	100%	100%	0%	100%	0	100%		
9	Bến Tre	99.99%	100%	100%	100%	0%	0%	0	100%		
	Trên toàn mạng	99.99%	99.79%	99.79%	98.8%	97.62%	100%	0	100%	24/7	99%



TT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
<b>I</b>	<b>QUỐC TẾ</b>	Điều hành mạng	
1	Viettel	0.1 %	8%
2	Hutchison	12%	56%
3	NTT	2%	28.4%
4	NTC	0%	20%
5	HE	6%	50%
<b>II</b>	<b>NỘI ĐỊA</b>		
1	VNIX	2.3%	8%
2	VNPT	14%	43%
3	Viettel	6%	34%
4	FPT	10%	60%



CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC  
ThS. Nguyễn Hiền Phương