

**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 2024

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
					Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	ĐHM	ĐHM	ĐHM	Quản lý chất lượng	Quản lý chất lượng	Quản lý chất lượng	CS	CS	CS	CS
1	Hà Nội	99.99%	96.37%	100%							
2	Đà Nẵng	99.99%	100%	100%							
3	Hồ Chí Minh	99.99%	100%	100%							
4	Bắc Ninh	99.99%	100%	100%							
5	Vũng Tàu	99.99%	100%	100%							
6	Bắc Giang	99.99%	100%	100%							
7	Quảng Nam	99.99%	100%	100%							



8	Bình Dương	99.99%	100%	100%						
9	Bến Tre	99.99%	100%	100%						
	Trên toàn mạng	99.99%	97.30%	100%						

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		
2	Hutchison		
3	NTT		
4	NTC		
5	HE		
<b>II</b>	<b>NỘI ĐỊA</b>		
1	VNIX		
2	VNPT		
3	Viettel HCM		



**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**



GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM  
TRUNG TÂM VIỄN THÔNG & CÔNG NGHỆ THÔNG TIN  
*Nguyễn Xuân Thành*