

Số: 18 /BC-THC
V/v Báo cáo định kỳ
Chất lượng dịch vụ Viễn thông

Quy Nhơn, ngày 23 tháng 02 năm 2021

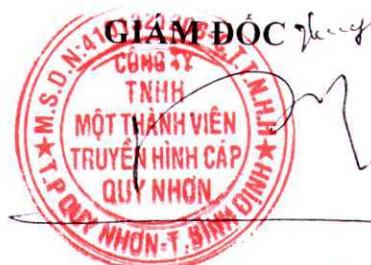
BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình
Quý 4 năm 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông

- 1. Doanh nghiệp: Công ty TNHH MTV Truyền hình Cấp Quy Nhơn**
Địa chỉ: 198 Trần Hưng Đạo, T.p Quy Nhơn, Bình Định
Điện thoại: 0256.2221218; 0256.3822117
Fax: 02563.811343
- 2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:**
Tên đơn vị: Phòng Kỹ Thuật - Phòng Kế Hoạch Tổng hợp
Địa chỉ: 198 Trần Hưng Đạo, T.p Quy Nhơn, Bình Định
Điện thoại: 02563.814140; 02563.822739
- 3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 01**
- 4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 3.462**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu



Dương Ngọc Hòa

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
Quý: 4 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 18/BC-THC ngày 23 tháng 02 năm 2021 của Công ty TNHH MTV Truyền hình cáp Quy Nhơn)

Số TT	Tên chi tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khác phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao			Thời gian cung cấp 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	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương Tp.Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định	99,50%	100%	100%	100%	100%	0,087	100%	24h/ngày	93,9%
Mức chiếm dụng băng thông trung bình										
1	Hướng kết nối								Hướng về	
1.1	Hướng kết nối quốc tế								Hướng đi	
1.1	APG								31,15%	
1.2	AAE1								39,49%	
1.3	CSC								32,82%	
1.4	IA								40,09%	
2	Hướng kết nối qua ISP khác (trong nước)									
2.1	FPT								40,64%	
2.2	VNIX								39,76%	
2.3	VNG								43,77%	
2.4	VTN								49,04%	
2.5	VIETTEL								36,90%	



Đặng Ngọc Khoa