

CÔNG TY TNHH MTV TRUYỀN HÌNH
CẤP QUY NHƠN

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

Số: 192 /BC-THC
V/v Báo cáo định kỳ
Chất lượng dịch vụ Viễn thông

Quy Nhơn, ngày 20 tháng 11 năm 2020

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình
Quý 3 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 Kế Hoạch Tổng hợp
Địa chỉ: 198 Trần Hưng Đạo, T.p Quy Nhơn, Bình Định
Điện thoại: 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: 3.193**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

GIÁM ĐỐC *leey*



Dặng Ngọc Hòa

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
Quý: 3 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 192/BC-THC ngày 20 tháng 11 năm 2020 của Công ty TNHH MTV Truyền hình cáp Quy Nhơn)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khác phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ	Khấu 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, 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	99.50%	100%	100%	Chưa có đường dây thuê bao	0.094	100%	24h/ngày	93.4%
	Tp. Quy Nhơn, Tỉnh Bình Định	99.50%	100%	100%	Nội thành, thị xã	0.094	100%	24h/ngày	93.4%
Mức chiếm dụng băng thông trung bình									
TT	Tên chỉ tiêu	Hướng đi		Hướng về					
1	Hướng kết nối quốc tế								
1.1	APG	56.68%		30.98%					
1.2	AAEI	58.77%		40.07%					
1.3	CSC	54.15%		32.23%					
1.4	IA	52.75%		40.55%					
2	Hướng kết nối qua ISP khác (trong nước)								
2.1	FPT	51.25%		40.31%					
2.2	VNIX	56.00%		38.50%					
2.3	VNG	60.90%		44.20%					
2.4	VTN	53.75%		48.88%					
2.5	VIETTEL	47.50%		36.00%					



Đông Ngọc Hòa