

**BẢNG CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET BẢNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON  
(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**QUÝ III năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2023/VNNET ngày 15/08/2023 của Công ty Cổ phần Viễn thông Vnnet)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Thời gian khác phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Hỏi âm khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
		Độ khả dụng của dịch vụ	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Chưa có đường dây thuê bao		Có sẵn 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 hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TP. Hải Phòng	99.5%	95%	95%	90%	90%	Không có	24h/ngày	95%
2	Trên toàn mạng	99.5%	95%	95%	90%	90%	Không có	24h/ngày	95%

TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Trong nước	60%	60%
2	Quốc tế	70%	70%

**Người đại diện theo pháp luật của  
CÔNG TY CỔ PHẦN  
VIỄN THÔNG  
VNNET**



**GIÁM ĐỐC**  
*Đoàn Văn Viên*