

**BẢNG CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẠT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
**(DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

**QUÝ IV NĂM 2024**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/2024/VNNET ngày 15/12/2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Vnnet)

STT	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		Hội âm khiếu nại của khách hàng	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			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ				
1	TP. Hải Phòng	95%	95%	Có sẵn đường dây thuê bao	Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	90%	Không có	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24h/ngày	95%
2	Trên toàn mạng	99.5%	95%	90%	90%	90%	90%	Không có	24h/ngày	95%		

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

Người đại diện theo pháp luật của  
đoanh nghiệp



GIÁM ĐỐC

Đoàn Văn Tiến