

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

QUÝ III NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 03/2024/VNNET ngày 18/09/2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Vnnet)

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

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

Người đại diện theo pháp luật của

doanh nghiệp

