

**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 IV năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/2023/VNNET ngày 15/11/2023 của Công ty Cổ phần Viễn thông Vnnet)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Thời gian khác phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã
1	TP. Hải Phòng	99.5%	95%	95%	90%	90%	Không có	Không có	24h/ngày	95%
2	Trên toàn mạng	99.5%	95%	90%	90%	90%	Không có	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  
doanh nghiệp

