

Số: 168 /BC – HTV-TMS

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 9 năm 2021

BÁO CÁO

Về việc quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông năm 2021

Kính gửi: - Cục Viễn thông;
- Đoàn Kiểm tra

Thực hiện Quyết định số 279/QĐ-CVT ngày 06/9/2021 của Cục Viễn thông về kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý chất lượng viễn thông tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ Kỹ thuật Truyền thông HTV. Căn cứ Đề cương kiểm tra kèm theo Quyết định số 279/QĐ-CVT nêu trên, công ty HTV-TMS xin được báo cáo với Đoàn kiểm tra các nội dung sau:

I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY

1. Thông tin khái quát:

Công ty HTV-TMS là Doanh nghiệp 100% vốn Nhà nước do Đài Truyền hình thành phố Hồ Chí Minh làm chủ sở hữu, được thành lập vào ngày 01/08/2012 căn cứ trên các cơ sở sau:

- Văn bản số 2847/VPCP-ĐMDN ngày 25/4/2012 của Văn phòng Chính phủ truyền đạt ý kiến Phó thủ tướng Chính phủ Vũ Văn Ninh về việc thành lập Công ty TNHH MTV Dịch vụ Kỹ thuật Truyền thông HTV.

- Văn bản số: 2243/UBND-VX ngày 17/5/2012 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về việc thành lập công ty TNHH MTV Dịch vụ Kỹ thuật Truyền thông HTV.

- Quyết định số 919/QĐ-ĐTH ngày 25/5/2012 của Tổng Giám đốc Đài truyền hình thành phố Hồ Chí Minh về thành lập công ty TNHH MTV Dịch vụ Kỹ thuật Truyền thông HTV.

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, mã số doanh nghiệp: 0311899774 do Phòng đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 01/8/2012, đăng ký thay đổi lần thứ 03 ngày 06/9/2014.

Hiện nay, công ty đang có khoảng 430 nhân viên thuộc biên chế của 09 phòng chức năng và 6 chi nhánh. Công ty hiện đang có 9 nhân sự quản lý doanh nghiệp theo quy định. Trong quá trình hoạt động của mình, công ty đã không ngừng mở rộng quy mô cung cấp dịch vụ, thành lập thêm các chi nhánh tại các địa bàn mới cũng như các công ty thành viên



2. Về việc chấp hành quy định liên quan đến Giấy phép cung cấp dịch vụ:

Công ty HTV-TMS là đơn vị hoạt động trong lĩnh vực truyền hình-viễn thông, công ty đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp các loại Giấy phép sau:

- Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 205/GP-CVT ngày 29/5/2013 với loại hình truy nhập internet băng hẹp (có tốc độ tải thông tin dưới 256kb/s) và truy nhập internet băng rộng (có tốc độ tải thông tin từ 256kb/s trở lên).

- Giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng số 421/GP-CVP cấp ngày 19/8/2019 trong phạm vi khu vực.

II. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG

1. Tình hình cung cấp dịch vụ viễn thông:

Do đặc thù là đơn vị thuần về cung cấp dịch vụ truy nhập internet qua mạng cáp CATV, nên từ khi bắt đầu cung cấp dịch vụ, công nghệ chủ yếu được sử dụng là EOC và CMTS. Dịch vụ internet được cung cấp như một tiện ích cộng thêm (dịch vụ add-on) trên mạng cáp CATV.

Với sự bùng nổ mạnh mẽ của công nghệ truyền dẫn, hạ tầng cáp CATV đã dần trở nên không còn phù hợp và không còn được người dân ưu tiên sử dụng. Thay vào đó, các đơn vị viễn thông lớn như VNPT, Viettel liên tục có sự đầu tư toàn diện trong việc cải tạo, nâng cấp hạ tầng truyền dẫn cáp quang (FTTH). Với ưu thế vượt trội về mặt công nghệ, dịch vụ internet của các nhà mạng lớn này được người dân lựa chọn. Vì vậy, thuê bao internet của công ty đã có sự sụt giảm nghiêm trọng, mặc dù công ty cũng đã có nhiều phương án đầu tư, cải tạo hạ tầng.

Tính đến hết ngày 31/8/2021, tổng số thuê bao internet của công ty đạt 9.996 thuê bao, trong đó thuê bao truy nhập internet qua mạng cáp quang là 5.790 thuê bao; thuê bao truy nhập internet qua mạng cáp CATV là 4.206 thuê bao.

2. Tình hình chất lượng dịch vụ:

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ viễn thông của công ty cung cấp đến khách hàng luôn được đảm bảo; đúng theo các cam kết với khách hàng quy định tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ. Riêng đối với hạ tầng cáp quang, công ty cũng đã nỗ lực có nhiều giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc tận dụng thế mạnh về công nghệ.

Nhằm chuẩn hóa việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, công ty cũng đã ban hành bộ quy chuẩn chăm sóc khách hàng và thiết lập hệ thống Tổng đài Call Center (Hotline 19001789). Bộ quy chuẩn cũng quy định cụ thể về công tác tiếp nhận, xử lý các sự cố của khách hàng, giải quyết các khiếu nại trong việc sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó, công ty cũng đã chú trọng việc đầu tư, cải tạo và nâng cấp hạ tầng truyền dẫn, đặc biệt là các khu vực đã có sự xuống cấp do được thiết lập từ rất lâu. Việc đầu tư, cải tạo hạ tầng mạng cũng là một trong những tiêu chí quan trọng mà công ty luôn đặt lên hàng đầu trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp đến khách hàng.

3. Việc thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT:

a. Việc công bố chất lượng dịch vụ:

Thực hiện quy định về việc công bố chất lượng dịch vụ, công ty đã có văn bản số 290/HTV-TMS ngày 11/9/2020 và Bản công bố số 01.HTVC kèm theo gửi Cục Viễn thông để xem xét và tiếp nhận. Riêng năm 2021, do tình hình dịch bệnh Covid bùng phát dữ dội tại khu vực thành phố Hồ Chí Minh, công ty chưa thực hiện thủ tục công bố chất lượng dịch vụ theo quy định.

Ngoài ra, bản công bố chất lượng dịch vụ được niêm yết công khai trên website: www.htvc.vn và được dán tại các văn phòng giao dịch của công ty.

b. Công tác báo cáo định kỳ:

Định kỳ hàng tháng và hàng quý, công ty đều thực hiện báo cáo số lượng thuê bao và doanh thu viễn thông đến Cục Viễn thông qua email: baocaovt@mic.gov.vn và bản cứng được gửi qua đường bưu điện.

Hàng quý HTV-TMS tổng hợp báo cáo định kỳ về chất lượng dịch vụ thông qua các phương tiện:

Thông qua hệ thống NOC giám sát chất lượng dịch vụ, qua tổng đài 19001789 tổng hợp phản ánh dịch vụ cung cấp đến khách hàng cũng như việc xử lý phiếu lắp đặt mới và khắc phục sự cố dịch vụ đến khách hàng.

c. Việc thực hiện tự kiểm tra chất lượng viễn thông:

Công ty đã ban hành Quy chế quản lý, tự kiểm tra chất lượng viễn thông theo Quyết định số 69/QĐ-HTV-TMS ngày 15/12/2020. Quy chế đã quy định cụ thể trình tự, các nội dung cụ thể của việc triển khai tự kiểm tra chất lượng dịch vụ.

Định kỳ hàng quý, công ty tiến hành tự đo kiểm bằng phương thức lấy mẫu, đánh giá và đối chiếu với các tiêu chí được quy định tại Quy chuẩn quốc gia. Kết quả đo kiểm được ghi nhận và lưu tại đơn vị quản lý dịch vụ.

Kiểm tra việc chấp hành tại các văn phòng giao dịch: như niêm yết giá, thông tin cần liên lạc khi cần thiết...

Dùng phần mềm Speed test để đo kiểm chất lượng dịch vụ.

Thông qua Call center 19001789 thống kê chất lượng phục vụ khách hàng theo từng tháng.



Trên đây là báo cáo sơ bộ về công tác quản lý chất lượng viễn thông năm 2021 của công ty HTV-TMS. Rất mong nhận được sự đánh giá, góp ý của Đoàn kiểm tra để công ty ngày một hoàn thiện hơn nữa việc cung cấp và đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐTV (đề b/c);
- KSV (đề b/c);
- Lưu: TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Phước Hiếu Trung.