

ĐÀI TRUYỀN HÌNH TP. HỒ CHÍ MINH  
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN  
DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 149.../HTV-TMS  
"V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông"

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 04 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ:** Dịch vụ Truy cập Internet Băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON  
(Dịch vụ Truy nhập Internet Cấp quang)

**Quý: I năm 2021**

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

**1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV (HTV-TMS)**

Địa chỉ: số 9 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp.HCM

Điện thoại: (028) 39101212

Fax: (028)39101212

Email: info@tms.com.vn

Người đại diện pháp luật: (ông) **Nguyễn Quốc Huy**

**2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ: Trung tâm Kinh doanh HTVC.**

Địa chỉ: số 9 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp.HCM.

Điện thoại: (028) 39101212

Fax: (028)39101212

Email: info@tms.com.vn

**3. Số Tỉnh/Thành phố trực thuộc mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 01**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 5510.**

**Nơi nhận:**

- Như trên
- Ban GD
- P HC, TT HTVC

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**LÊ PHƯỚC HIỂU TRUNG**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

**SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (Dịch vụ Internet cáp quang)**

Quý I năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ số: **149** ngày **18** tháng **4** năm 2021 của Công ty TNHH MTV Dịch Vụ Kỹ Thuật Truyền

Thông HTV)

| Số TT                                       | Tên chỉ tiêu                                      | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối |              | Thời gian thiết lập dịch vụ |                            | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hội âm khiếu nại của khách hàng | Dịch vụ trợ giúp khách hàng  |  |
|---|---|-------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|----------------------------|--|---------------------------------|--|--|
|   |   |                         | Nội thành, thị xã               | Thị trấn, xã | Có sẵn đường dây thuê bao   | Chưa có 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 dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1   | Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương | 99.6%                   | 99.8%                           | -            | 100%                        | 98.6%                      | -  | 100%                            | 24h/ngày   | 95%  |
| <b>Mức chiếm dụng băng thông trung bình</b> |   |                         |                                 |              |                             |                            |  |                                 |  |  |
| TT  | Tên chỉ tiêu                                      |                         | Hướng đi                        |              | Hướng về                    |                            |  |                                 |  |  |
| 1   | Hướng kết nối                                     | HTV-TMS-CMC             |                                 | 16.5%        |                             | Hướng về                   |  | 45.5%                           |  |  |

