

Số: ...07.../HTV-TMS
"V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông"

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 01 năm 2022

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 Cáp quang)

Quý: IV 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) **Võ Anh Dũng**

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: 5044.

Nơi nhận:

- Như trên
- Ban GD
- P HC, TT HTVC

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

LÊ PHƯỚC HIẾU TRUNG

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (Dịch vụ Internet cáp quang)**

Quý IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ số: ... ngày 14 tháng 01 năm 2022 của Công ty TNHH MTV Dịch Vụ Kỹ Thuật Truyền

Thông HTV)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mặt kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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	
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Nội thành, thị xã			Thị trấn, xã
1	BÌNH DƯƠNG	100%	99.83%	-	100%	98.83%	-	0%	100%	24h/ngày	100%
TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình									
		Hướng đi					Hướng về				
1	HTV-TMS-CMC	2,7%					36,9%				

