

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

TP. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ Truy nhập Internet Băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ modem cáp truyền hình (Dịch vụ Truy nhập Internet Cáp truyền hình)

Quý: I năm 2022

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 09 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: 3619.

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 BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

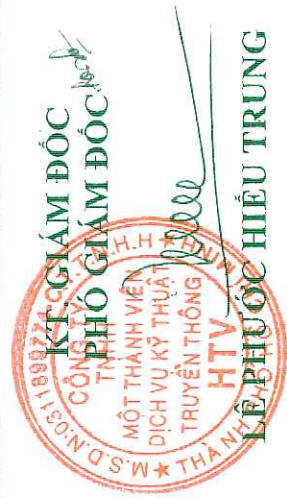
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quý I năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ số: 53.H.T.V...T.M.S ngày 4 tháng 4 năm 2022 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	HỒ CHÍ MINH	100%	99,73%	-	100%	98,77%	-	100%	24h/ngày	99,45%
Mức chiếm dụng băng thông trung bình										
TT	Tên chỉ tiêu		Hướng đi							
1	HTV-TMS-CMC		Hướng về							
				1,69%						33,26%



Số: 54 / HTV-TMS – HTVC

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 4 năm 2022

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình)
Quý I năm 2022

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông

- Tên đơn vị: **CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV**
- Địa chỉ: số 09 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, TPHCM
- Điện thoại: (84-8) 3910 1212 Fax: (84-8) 3910 6161
- E-mail: info(@tms.com.vn).

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

- Tên đơn vị: **TRUNG TÂM DỊCH VỤ HTVC.**
- Địa chỉ: số 09 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, TPHCM.
- Điện thoại: (84-8) 3910 1212 Fax: (84-8) 3910 6161
- E-mail: info(@tms.com.vn)

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”.

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: **18/10/2021**
 - Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.htvc.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: **22/10/2021**
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch: **03**
 - Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã kiểm tra: **01**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành :**25/10/2021**
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết:
 - Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết:
 - Số tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:
.....
 - Chưa thực hiện việc niêm yết:
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước
 - Không
 - Có sự thay đổi:
 - Nội dung thay đổi:



+ Thực hiện lại công bố chất lượng:

Đã thực hiện.

Chưa thực hiện.

Ngày hoàn thành :.....

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 14./04/2022

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày:...../..... 20.....

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.. /20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có.....sự cố: tại.....ngày....., sự cố về.....

mức độ ảnh hưởng.....

Đã báo cáo, ngày báo cáo:.....

Chưa báo cáo.

Ghi chú:.....

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 01

- Số địa bàn tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01 gồm các tỉnh. Thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: Hồ Chí Minh.

- Số địa bàn tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 01 gồm các tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau: Hồ Chí Minh.

- Số địa bàn tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng dịch vụ đã công bố: 0

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 01 bản.

KT.GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



LÊ PHƯỚC HIẾU TRUNG

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH**

Quý I : Năm 2022

Tại địa bàn: TPHCM

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34: 2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định QCVN 34: 2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Thời gian trễ trung bình	≤ 50 ms	≤ 50 ms	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	30 ms	Phù hợp
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.87 V_d	Phù hợp
	HTV-FAMILY	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.88 V_d	Phù hợp
	HTV-MAXI	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.88 V_d	Phù hợp
	HTV-BIZ	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.89 V_d	Phù hợp
	HTV-PRO	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng		
	- Tốc độ tải lên trung bình P_u	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.87 V_u	Phù hợp
	HTV-FAMILY	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.88 V_u	Phù hợp
	HTV-MAXI	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.88 V_u	Phù hợp
	HTV-BIZ	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.88 V_u	Phù hợp
	HTV-PRO	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$	1000 mẫu	1000 mẫu	Mô phỏng	0.89 V_u	Phù hợp
3	Dịch vụ hỗ trợ Khách hàng							



- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ Khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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	24 giờ trong ngày $\geq 85\%$		250 cuộc			24 giờ trong ngày 93,2%	Phù hợp
---	----------------------------------	--	----------	--	--	----------------------------	---------

KT. GIÁM ĐỐC
PHO GIÀM ĐỐC


LÊ PHƯỚC HIẾU TRUNG