

Số: 135A/HTV-TMS  
"V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông"

TP. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 03 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 modem cáp truyền hình (Dịch vụ Truy nhập Internet Cáp truyền hình)

**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: 5210.

**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 MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH**

Quý I năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ số **1.35A** ngày **18 tháng 3** 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	
1	HỒ CHÍ MINH	99,85%	96,8%	-	99,65%	98,6%	-	Không có KH khiếu nại	24h/ngày	95%	
<b>Mức chiếm dụng băng thông trung bình</b>											
TT	Tên chỉ tiêu		Hướng đi								Hướng về
1	HTV-TMS-CMC		15,6%								45,6%



**LÊ PHƯỚC HIẾU TRUNG**