

Số: 58 /CV-TH/2024

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

TP.HCM ngày 10 Tháng 10 năm 2024.

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG  
NGHỆ FTTH/xPON  
Quý III năm 2024**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

- Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ QI  
Địa chỉ : Lô U.14b-16a, Đường 22, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận  
Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.  
Điện thoại : (028)37700968  
Fax : (028)37700969
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị : CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ QI  
Địa chỉ : Lô U.14b-16a, Đường 22, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân  
Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.  
Điện thoại : (028)37700968  
Fax : (028)37700969
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn  
thông: 02- TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 1915

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(Ký tên, đóng dấu)





**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý: III năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số: 58 / CV-CII/2024 ngày 10 tháng 10 năm 2024 của Công ty Cổ phần Công nghệ QI)

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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	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 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương										
	TP.HCM	99.4%	99.4%	100%	99.4%			0%	100%	24 giờ trong ngày	96%
	Bình Dương	99.6%	99.6%	100%	98.6%			0%	100%	24 giờ trong ngày	96%
	Trên toàn mạng	99.5%	99.5%	100%	99%			0%	100%	24 giờ trong ngày	96%

*Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian thiết lập dịch vụ", "Thời gian khắc phục mất kết nối" và "Hồi âm khiếu nại của khách hàng": nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%. Trong báo cáo sử dụng dấu " " (dấu chấm) làm ngăn cách thập phân*

TT	Hương kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hương đi	Hương về
Hương kết nối từ Q1 đến các ISP			
1	Q1 - FPT	60%	20%
2	Q1 - Viettel	69%	29%
3	Q1 - VNPT	44%	23%
Hương kết nối từ Q1 đến Internet Quốc tế			
1	Q1 - FPT	20%	7%
2	Q1 - Viettel	27%	14%
3	Q1 - VNPT	15%	7%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký ghi rõ họ tên, đóng dấu)



*Vu Hồng Dương*