

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ACT

Số: 2710/BC-ACT
V/v Báo cáo định kỳ chất
lượng dịch vụ viễn thông.

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 7 tháng 6 năm 2024

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 FTTH/xPON
Quý 2 năm 2024

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được cấp phép: Công ty Cổ phần Viễn thông ACT
Địa chỉ: Số 2R-2R1 Bình Giã, phường 13, quận Tân Bình, Tp.Hồ Chí Minh
Điện thoại: 028 6292 4609
Fax:

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Trung tâm Viễn thông ACT – Khu vực Phú Mỹ Hưng
Địa chỉ: 009 Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, phường Tân Phong,
Quận 7, Tp.Hồ Chí Minh.
Điện thoại: 028 3788 5555
Fax:

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn
thông: 01

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **20,491**

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD;
- TTKV PMH;
- Lưu: VT, BP.PC (nhatnv1).

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

(Ký, họ tên, đóng dấu/chữ ký số)



Phạm Tuấn Anh

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 2 năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 210/BC-ACT ngày 7 tháng 6 năm 2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông ACT)

| Số TT | Tên chỉ tiêu | Độ khả dụng của dịch vụ | Thời gian khắc phục mất kết nối | | Thời gian thiết lập dịch vụ | | | Kiểu 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 |
| | | | | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | | | | |
| 1 | TPHCM | 100% | 100% | | 99% | 98% | | 0 | 100% | 24h trong ngày | 87% |
| | Trên toàn mạng | 100% | 100% | | 99% | 98% | | 0 | 100% | 24h trong ngày | 87% |



| STT | Tên chỉ tiêu Hướng kết nối | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | ACT- VIETTEL | 54% | 54% |
| 2 | ACT-VNPT | 35% | 35% |
| 3 | ACT-FPT | 59% | 59% |
| 4 | ACT-SPT | 16% | 16% |
| 5 | ACT-SCTV | 6% | 6% |

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT ✎

(Ký, họ tên, đóng dấu/chữ ký số)



Phạm Tuấn Anh

