

Số: 528/BC-ACT  
V/v Báo cáo định kỳ chất  
lượng dịch vụ viễn thông

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 11 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 4 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: 20,490**

**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: 4 năm 2024**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 528/BC-ACT ngày 25 tháng 11 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			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
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã				
1	TPHCM	100%	100%		99%	99%		0	100%	24h trong ngày	91%
	Trên toàn mạng	100%	100%		99%	99%		0	100%	24h trong ngày	91%

STT	Tên chỉ tiêu Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	ACT- VIETTEL	15%	55%
2	ACT-VNPT	8%	38%
3	ACT-FPT	7%	48%
4	ACT-SPT	3%	13%
5	ACT-SCTV	1%	5%

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT**

(Ký, họ tên, đóng dấu/chữ ký số)



PHẠM TUẤN ANH