

**CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ACT**

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

Số: 919/BC-ACT
V/v Báo cáo định kỳ chất
lượng dịch vụ viễn thông

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 9 năm 2025

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 3 năm 2025

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 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 Hưng,
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: 20,890

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)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
quý 3 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 919/BC-ACT ngày 09 tháng 9 năm 2025 của Công ty Cổ phần Viễn thông ACT)

Số TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	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 trợ giúp khách hàng	
					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	TP.HCM	100%	100%		98%	97%		0	100%	24h trong ngày	92%
	Trên toàn mạng	100%	100%		98%	97%		0	100%	24h trong ngày	92%

STT	Tên chỉ tiêu Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	ACT- VIETTEL	8%	35%
2	ACT-VNPT	11%	42%
3	ACT-FPT	9%	55%
4	ACT-SPT	2%	12%
5	ACT-SCTV	5%	6%

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
(Ký, họ tên, đóng dấu/chữ ký số)