

Số: 002 -2024 /BC-NL  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch  
vụ viễn thông 6 tháng- năm 2024.

TP.HCM, ngày 06 tháng 06 năm 2024

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ**  
**FTTH/xPON (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)**  
**6 THÁNG - NĂM 2024**

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

- Doanh nghiệp:  
Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: CÔNG TY TNHH MTV TMDV CUỘC SỐNG MỚI (NEWLIFE)  
Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Broadway E, số 2 đường Bertrand Russell, Phường Tân Phú, Q.7, TP.HCM  
Điện thoại: (028) 54 113 223
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật  
Địa chỉ: 009, KP Mỹ Hưng, ĐL Nguyễn Văn Linh, P. Tân Phong, Q.7, TP.HCM  
Điện thoại: (028) 54 100001  
Fax: (028) 54 126 001
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 1 Tỉnh/ Thành (TP.HCM)
- Tổng số khách hàng (thuê bao) FTTH/xPON tính đến kỳ báo cáo: 1,765 thuê bao

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: P.KT, P.HC.

**TU. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**HỒ KIM TRÍ**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
**(Dịch vụ truy cập Internet cáp quang) -**  
**6 THÁNG NĂM 2024**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 002-2024/BC - NL ngày 06 tháng 06 năm 2024 Của Công ty TNHH MTV TMDV Cuộc Sống Mới)

| STT | Tên chỉ tiêu<br><br>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 | 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 sẵn 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 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%                            |              | 100%                        | 100%                           |              | đạt  | 24 giờ trong ngày               | 91%  |   |
|     | Trên toàn mạng  |                         |                                 |              |                             |                                |              |  |                                 |  |   |

| STT | Tên chỉ tiêu      | Mức chiếm dụng băng thông trung bình |          |
|-----|-------------------|--------------------------------------|----------|
|     |                   | Hướng đi                             | Hướng về |
| 1   | NEWLIFE - VIETTEL | 9%                                   | 41%      |
| 2   | NEWLIFE - FPT     | 2%                                   | 15%      |

Ghi chú :

(\*) : Hướng kết nối đến các nhà mạng mà Newlife có hợp tác cung cấp dịch vụ



HỒ KIM TRÍ