

Số: 004 -2023 /BC-NL
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch
vụ viễn thông Q.3-2023.

TP.HCM, ngày 06 tháng 09 năm 2023

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)
QUÝ 3 - NĂM 2023

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. Doanh nghiệp:
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
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp: 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
E-mail: info@cuocsongmoi.vn Website : newlife-tel.com
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch
vụ viễn thông: 1 Tỉnh/ Thành (TP.HCM)
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) FTTH/xPON tính đến hết quý báo cáo: 1,697
thuê bao

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.KT, P.HC.

TU. TỔNG GIÁM ĐỐC
PH. TỔNG GIÁM ĐỐC

HỒ KIM TRÍ

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
 (Dịch vụ truy cập Internet cáp quang)
QUÝ 3 NĂM 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 004-2023/BC - NL ngày 06 tháng 09 năm 2023 Của Công ty TNHH MTV TMDV Cuộc Sống Mới)

| STT | 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 | | |
|-----|---|-------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|--|---|--------------|
| | | | 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% | | 99% | | | đạt | 24 giờ trong ngày | 97% | |
| | Trên toàn mạng | | | | | | | | | | |

| STT | Tên chỉ tiêu Hướng kết nối (*) | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|-----|---------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | NEWLIFE - VIETTEL | 5% | 25% |
| 2 | NEWLIFE - FPT | 1% | 5% |

Ghi chú :

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



HỒ KIM TRÍ