

**CÔNG TY TNHH MTV TMDV  
CUỘC SỐNG MỚI**

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

Số: 001-2023 /BC-NL  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch  
vụ viễn thông Q.4-2022.

TP.HCM, ngày 10 tháng 01 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 4 - NĂM 2022**

**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) 54 111 222 – 1800 7268  
Fax: (028) 54 126 001
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](mailto: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: 19,519  
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 VIỄN THÔNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
 (Dịch vụ truy cập Internet cáp quang)  
**QUÝ 4 NĂM 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 001-2023/BC - NL ngày 10 tháng 01 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 hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn				
1	TPHCM	100%	100%		99%	98%		ĐẠT	24 giờ trong ngày	96%	

STT	Tên chỉ tiêu Hướng kết nối (*)	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi (Hướng Tây)	Hướng về (Hướng Đông)
1	NEWLIFE - SPT	35%	35%
2	NEWLIFE - VNPT	72%	72%
3	NEWLIFE - VIETTEL	35%	40%
4	NEWLIFE - FPT	50%	40%
5	NEWLIFE - SCTV	8%	8%

Ghi chú :

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



HỒ KIM TRÍ