| CÔNG TY TNHH MTV TMDV<br>CUỘC SỐNG MỚI | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số: 004 -2025 /BC-NL<br>V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông 1 năm - năm 2025. | *TP.HCM, ngày 25 tháng 11 năm 2025* |

# 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)
## 1 NĂM- NĂM 2025

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

1. 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 Crescent Residence 3, 109 Tôn Dật Tiên, Phường Tân Mỹ, TP.HCM.
   Điện thoại: (028) 54 113 223
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
   Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật
   Địa chỉ: 009, khu phố Mỹ Hưng, đại lộ Nguyễn Văn Linh, phường Tân Hưng, TP.HCM
   Điện thoại: (028) 54 100001
   Fax: (028) 54 126 001
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 kỳ báo cáo: 1,840 thuê bao

***Nơi nhận:***
- Như trên;
- Lưu: P.KT, P.HC.

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC**
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

M.S.D.N: 0307382140 - C.T.T.N.H.H - CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI - QUẬN 7 - TP. HỒ CHÍ MINH

**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)**
**1 NĂM - NĂM 2025**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 004-2025/BC - NL ngày 25 tháng 11 năm 2025 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 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 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 | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | | | | |
| 1 | TPHCM | 100% | 100% | | 98% | 100% | | đạt | | 24 giờ trong ngày | 93% |
| | Trên toàn mạng | | | | | | | | | | |

| STT | Tên chỉ tiêu / Hướng kết nối (*) | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|---|---|---|---|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | NEWLIFE - VIETTEL | 6% | 37% |
| 2 | NEWLIFE - FPT | 2% | 15% |
| 3 | NEWLIFE - VNPT | 2% | 5% |

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

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC**
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

M.S.D.N: 0307382140 - C.T.T.N.H.H - CÔNG TY - MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CUỘC SỐNG MỚI - QUẬN 7 - TP. HỒ CHÍ MINH

**HỒ KIM TRÍ**