

Số: 12.1/2018/CMCTEL

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 4 năm 2018

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 (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

Quý I năm 2018

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Doanh nghiệp: Công ty cổ phần hạ tầng viễn thông CMC (CMC Telecom)**
Địa chỉ: Tầng 15, Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 043 767 4688
Fax: 043 767 4686
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Tên đơn vị: Ban Quản lý chất lượng
Địa chỉ: Tầng 15, Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 04.71090108
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 4
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 8.762 thuê bao

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VP;

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Trọng Hiếu

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý: I năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ~~12.1~~ ngày 18 tháng 4 năm 2018 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có 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, 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, làng, xã
1	Hà Nội	99,9%	97,4%			90,2%	0	-	24h	95%	
2	Hồ Chí Minh	99,9%	97,4%			90,2%	0	-	24h	95%	
3	Đà Nẵng	99,9%	96,8%			93,6%	0	-	24h	95%	
4	Hải Phòng	99,9%	93,3%			100%	0	-	24h	95%	
5	Trên toàn mạng	99,9%	97,2%			91,6%	0	-	24h	95%	

TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	VTC – Hà Nội	0.0%	1.4%
2	VTC Dicom- Hà Nội	0.5%	1.3%
3	NETNAM- Hà Nội	5.8%	34.2%
4	VIETTEL- Hà Nội	13.6%	3.7%
5	FPT- Hà Nội	27.3%	31.8%
6	VNIX- Hà Nội	6.0%	4.9%
7	VDC- Hà Nội	22.5%	25.8%
8	GARENA- Hà Nội	13.5%	19.4%
9	VDC- Đà Nẵng	25.8%	34.8%
10	VNIX – Đà Nẵng	14.6%	32.8%

11	VTC – Hồ Chí Minh	19.7%	25.4%
12	NETNAM– Hồ Chí Minh	0.0%	11.2%
13	VIETTEL– Hồ Chí Minh	17.2%	30.3%
14	QTSC– Hồ Chí Minh	0.1%	1.1%
15	FPT– Hồ Chí Minh	3.1%	6.8%
16	VINAGAME– Hồ Chí Minh	5.6%	34.7%
17	VNIX– Hồ Chí Minh	6.3%	30.7%
18	SCTV– Hồ Chí Minh	22.9%	31.4%
19	SPT– Hồ Chí Minh	6.8%	14.0%
20	GARENA– Hồ Chí Minh	23.6%	28.1%
21	VDC – Hải Phòng	21.7%	24.2%
22	VED – Hải Phòng	11.0%	12.5%

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Trọng Hiếu

