

Số: 71./2019/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2019

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 IV năm 2018

Kính gửi: Cục Viễn thông

- 1. Doanh nghiệp: Công ty cổ phần hạ tầng viễn thông CMC (CMC Telecom)**
Địa chỉ: Tầng 11, 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
- 2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:**
Tên đơn vị: Ban Quản lý chất lượng
Địa chỉ: Tầng 11, Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 04.71090108
- 3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 4**
- 4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 9.306 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VP;

**CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



Đào Vân Anh

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

Quý: IV năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ngày.19 tháng 01 năm 2019 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

| Số TT | 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 | 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 | 99.67% | 98% | | | 90.21% | | 0 | 100% | 24h | 99% |
| 2 | Hồ Chí Minh | 99.84% | 98% | | | 92.77% | | 0 | 100% | 24h | 99% |
| 3 | Đà Nẵng | 99.52% | 92% | | | 92.40% | | 0 | 100% | 24h | 99% |
| 4 | Hải Phòng | 99.91% | 98% | | | 90.00% | | 0 | 100% | 24h | 99% |
| 5 | Trên toàn mạng | 99.73% | 96% | | | 91.39% | | 0 | 100% | 24h | 99% |

| TT | Tên chỉ tiêu Hướng kết nối | Lưu lượng sử dụng trung bình | |
|----|-------------------------------|------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| 1 | VTC – Hà Nội | 0.0% | 1.8% |
| 2 | VTC Digicom – Hà Nội | 0.7% | 1.7% |
| 3 | NETNAM – Hà Nội | 7.2% | 33.5% |
| 4 | VIETTEL – Hà Nội | 16.9% | 4.6% |
| 5 | FPT– Hà Nội | 34.0% | 28.0% |
| 6 | VNIX– Hà Nội | 7.4% | 6.1% |
| 7 | VDC– Hà Nội | 27.9% | 32.1% |
| 8 | GARENA– Hà Nội | 16.8% | 24.2% |
| 9 | VDC- Đà Nẵng | 32.1% | 34.4% |
| 10 | VNIX- Đà Nẵng | 18.2% | 32.0% |



| | | | |
|----|----------------------|-------|-------|
| 11 | VTC-Hồ Chí Minh | 24.4% | 31.6% |
| 12 | NETNAM-Hồ Chí Minh | 0.0% | 13.9% |
| 13 | VIETTEL-Hồ Chí Minh | 21.4% | 32.9% |
| 14 | QTSC-Hồ Chí Minh | 0.1% | 1.4% |
| 15 | FPT-Hồ Chí Minh | 3.8% | 8.5% |
| 16 | VINAGAME-Hồ Chí Minh | 7.0% | 33.9% |
| 17 | VNIX-Hồ Chí Minh | 7.8% | 34.8% |
| 18 | SCTV-Hồ Chí Minh | 28.5% | 33.2% |
| 19 | SPT-Hồ Chí Minh | 8.4% | 17.5% |
| 20 | GARENA-Hồ Chí Minh | 29.3% | 34.9% |
| 21 | VDC- Hải Phòng | 27.0% | 30.1% |
| 22 | VED- Hải Phòng | 13.7% | 15.5% |

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Đào Văn Anh

