CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 78./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 Modem cáp truyền hình (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình)

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: 4.861 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

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

Đào Vân Anh

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH
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	
					Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao					
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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
1	Hà Nội	99.71%	92%			-		0	100%	24h	99%
2	Hồ Chí Minh	-	-			-		0	100%	24h	99%
3	Đà Nẵng	99.67%	90%			-		0	100%	24h	99%
4	Hải Phòng	-	-			-		0	100%	24h	99%
5	Trên toàn mạng	99.69%	90%			-		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%	1.3%
2	VTC Digicom-Hà Nội	0.5%	1.2%
3	NETNAM-Hà Nội	5.3%	26.6%
4	VIETTEL-Hà Nội	12.5%	3.4%
5	FPT-Hà Nội	25.1%	29.7%
6	VNIX-Hà Nội	5.5%	4.5%
7	VDC-Hà Nội	20.7%	23.8%
8	GARENA-Hà Nội	12.4%	17.9%
9	VDC- Đà Nẵng	23.8%	27.4%
10	VNIX- Đà Nẵng	13.4%	27.6%

11	VTC- Hồ Chí Minh	18.1%	29.2%
12	NETNAM- Hồ Chí Minh	0.0%	10.3%
13	VIETTEL- Hồ Chí Minh	15.8%	27.9%
14	QTSC- Hồ Chí Minh	0.1%	1.0%
15	FPT- Hồ Chí Minh	2.8%	6.3%
16	VINAGAME- Hồ Chí Minh	5.2%	26.5%
17	VNIX- Hồ Chí Minh	5.8%	25.1%
18	SCTV- Hồ Chí Minh	21.1%	34.6%
19	SPT- Hồ Chí Minh	6.3%	12.9%
20	GARENA- Hồ Chí Minh	21.7%	25.8%
21	VDC- Hải Phòng	19.9%	22.3%
22	VED- Hải Phòng	10.1%	11.5%

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

Đào Vân Anh