

Số: 423D/2024/CMCTEL

Hà Nội, ngày 12 tháng 04 năm 2024

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quý I năm 2024

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Trung tâm Điều hành Mạng
- Địa chỉ: Tầng 11, tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 043 767 4688

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Trung tâm Điều hành Mạng
- Địa chỉ: Tầng 11, tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 043 767 4688

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
☐ Đã gửi, ngày gửi: 14/8/2023
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
<http://www.cmctelecom.vn>
☐ Đã công bố. Ngày công bố: 14/8/2023, trên website: <http://www.cmctelecom.vn>
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
☐ Không.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 12/04/2024
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
☐ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 4
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 4 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Hải Phòng, Hồ Chí Minh, Đà Nẵng.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 4.230 ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000	4000	Phương pháp mô phỏng	1ms	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000	4000	Phương pháp mô phỏng	$0,97 V_d$	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000	4000		$0,95 V_u$	Phù hợp
3.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc gọi	30 ngày	Thống kê số cuộc gọi theo khung 24h	100% được tiếp nhận	Đạt mục tiêu
	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.	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$		750 call	(Tổng call – call busy) / Tổng call) (750-8) / 750	98,93%	Đạt mục tiêu

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIẾU

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số **423D** ngày 12 tháng 04 năm 2024 của Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000	3000	Phương pháp mô phỏng	11ms	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000	3000	Phương pháp mô phỏng	0.97 V_d	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000	3000		0.96 V_u	Phù hợp
3.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc gọi	30 ngày	Thống kê số cuộc gọi theo khung 24h	100% được tiếp nhận	Đạt mục tiêu
	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.	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$		750 call	(Tổng call – call busy) / Tổng call) (750-9) / 750	98,8%	Đạt mục tiêu

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIỀU

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: I năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số **4.23D**. ngày 12 tháng 4 năm 2024 của Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000	4000	Phương pháp mô phỏng	21ms	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000	4000	Phương pháp mô phỏng	$0,97 V_d$	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000	4000		$0,96 V_u$	Phù hợp
3.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc gọi	30 ngày	Thống kê số cuộc gọi theo khung 24h	100% được tiếp nhận	Đạt mục tiêu
	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.	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$		750 call	(Tổng call – call busy) / Tổng call) (750-9) / 750	98,8%	Đạt mục tiêu

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIẾU

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý: I năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số ~~4230~~ ngày 12 tháng 01 năm 2024 của Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$	1000	3000	Phương pháp mô phỏng	1ms	Phù hợp
2.	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8 V_d$	$\geq 0,8 V_d$	1000	3000	Phương pháp mô phỏng	0.96 V_d	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq 0,8 V_u$	$\geq 0,8 V_u$	1000	3000		0.95 V_u	Phù hợp
3.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc gọi	30 ngày	Thống kê số cuộc gọi theo khung 24h	100% được tiếp nhận	Đạt mục tiêu
	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.	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$		750 call	(Tổng call – call busy) / Tổng call) (750-10) / 750	98,67%	Đạt mục tiêu

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIỂU