

Số: 285./2023/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 26 tháng 04 năm 2023

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 I năm 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
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
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
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
Điện thoại: 043 767 4688
Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 2
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **369 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP, TT ĐHM

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIẾU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 285. Ngày 26 tháng 11 năm 2023 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)
Quy: 1 năm 2023

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ	Thời gian có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao	Thị trấn, làng, xã	Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khuyến nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			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
Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương												
1	Hà Nội	100%	100%				0		0	100%	24/7	99%
2	Hồ Chí Minh	100%	100%				0		0	100%	24/7	99%
3	Đà Nẵng	100%	95,2%				0		0	100%	24/7	99%
4	Hải Phòng	100%	100%				0		0	100%	24/7	99%
5	Trên toàn mạng	100%	96,7%				0		0	100%	24/7	99%
TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình										
		Hưởng đi					Hưởng về					
Hướng kết nối trong nước												
1	VCC					0.0%					0.3%	
2	FPT					1.0%					4.0%	
3	GARENA - VED					0.8%					2.0%	
4	GTEL					0.0%					0.1%	
5	NETNAM					0.2%					3.9%	
6	QTSC					0.0%					0.2%	
7	SCTV					0.3%					0.6%	
8	SPT					0.8%					3.2%	
9	VNPT					1.2%					5.0%	

10	VIETTEL	0.2%	0.5%
11	VINAGAME	0.6%	4.7%
12	VNIX	0.5%	1.8%
13	VTC	1.4%	2.6%
14	VTC Digicom	0.1%	0.3%
15	MOBIPHONE	0.0%	0.2%
TT	Tên chi tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Hướng kết nối Internet quốc tế		
1	Akamai	0.1%	0.4%
2	Apple	0.1%	0.6%
3	Cloudfare	0.2%	0.7%
4	Equinix	0.4%	1.3%
5	Google	0.1%	0.3%
6	Microsoft	0.5%	2.0%
7	Netflix	0.1%	0.4%
8	Facebook	0.1%	0.3%
9	AMS-IX	0.1%	0.3%
10	Twitch	0.1%	0.3%
11	HKIX	0.7%	2.4%
12	Amazon	0.2%	0.9%
13	CMI	0.9%	3.4%
14	GCX	0.0%	0.1%
15	HGC	0.3%	1.3%
16	IPTP	0.1%	0.5%
17	NTT	0.2%	0.6%
18	OBS	0.2%	0.5%
19	PCCW	0.2%	0.9%
20	TIS	0.1%	0.4%
21	SINGTEL	0.1%	0.4%
22	CenturyLink	0.2%	0.7%

STT	Gói cước IOC	Thời gian trễ trung bình (<= 50ms)
1	Giganet-Home1	1ms
2	Giganet-Home2	1ms
3	Giganet-Home3	1ms
4	Giganet-Home4	1ms

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



Nguyễn Văn Hiếu

