

Số: 38./2024/CMCTEL
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 12 tháng 1 năm 2024

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 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. 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

2. 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

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 1

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 83 thuê bao

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP, PC&KSTT

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TỔ TỔNG GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



NGUYỄN VĂN HIẾU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quý: IV năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 38..... Ngày 12 tháng 1 năm 2024 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 | |
|--|----------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|--|---------------------------------|--|--|
| | | | Có sẵn đường dây thuê bao | Chưa có đường dây thuê bao | 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 | 97% |
| 2 | Hồ Chí Minh | | | | 0 | 0 | | | | |
| 3 | Đà Nẵng | | | | 0 | 0 | | | | |
| 4 | Hải Phòng | | | | 0 | 0 | | | | |
| 5 | Trên toàn mạng | 100% | 100% | | 0 | 0 | 100% | 24/7 | | 97% |

| TT | Tên chỉ tiêu | Lưu lượng sử dụng trung bình | | |
|----|--------------|------------------------------|----------|--|
| | | Hướng đi | Hướng về | |
| 1 | VCC | 0.0% | 0.0% | |
| 2 | FPT | 0.5% | 1.7% | |
| 3 | GARENA - VED | 0.7% | 1.4% | |
| 4 | GTEL | 0.0% | 0.1% | |
| 5 | NETNAM | 0.2% | 2.7% | |
| 6 | QTSC | 0.0% | 0.2% | |
| 7 | SCTV | 0.2% | 0.4% | |
| 8 | SPT | 1.4% | 4.5% | |
| 9 | VNPT | 2.0% | 6.8% | |
| 10 | VIETTEL | 0.2% | 0.3% | |

| | | | |
|----|-------------|------|------|
| 11 | VINAGAME | 0.5% | 3.2% |
| 12 | VNX | 0.4% | 1.2% |
| 13 | VTC | 1.1% | 1.8% |
| 14 | VTC Digicom | 0.1% | 0.2% |
| 15 | MOBIFONE | 0.0% | 0.1% |

| TT | Tên chỉ tiêu | Lưu lượng sử dụng trung bình | |
|--------------------------------|--------------|------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| Hướng kết nối Internet quốc tế | | | |
| 1 | Akamai | 0.1% | 0.3% |
| 2 | Apple | 0.1% | 0.4% |
| 3 | Cloudfare | 0.1% | 0.4% |
| 4 | Equinix | 0.3% | 0.8% |
| 5 | Google | 0.1% | 0.2% |
| 6 | Microsoft | 0.4% | 1.2% |
| 7 | NetFlix | 0.0% | 0.1% |
| 8 | Facebook | 0.1% | 0.2% |
| 9 | AMS-IX | 0.1% | 0.4% |
| 10 | Twitch | 0.1% | 0.2% |
| 11 | HKIX | 0.6% | 1.5% |
| 12 | Amazon | 0.1% | 0.3% |
| 13 | CMI | 0.7% | 2.2% |
| 14 | GCX | 0.0% | 0.0% |
| 15 | HGC | 0.1% | 0.4% |
| 16 | IPTP | 0.1% | 0.3% |
| 17 | NTT | 0.1% | 0.2% |
| 18 | OBS | 0.2% | 0.3% |
| 19 | PCCW | 0.1% | 0.3% |
| 20 | TIS | 0.1% | 0.3% |
| 21 | SINGTEL | 0.1% | 0.3% |
| 22 | CenturyLink | 0.1% | 0.4% |

| 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 |

S-C.T.C.P * ION V
SG

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

TL.TỔNG GIÁM ĐỐC

TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG 15



Nguyễn Văn Hiếu