

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG  
VIỄN THÔNG CMC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 5958/2024/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 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 FTTH/xPON ( gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).  
**Quý II năm 2024**

**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: 4
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **10.883 thuê bao**

**Nơi nhận:**

- Như trên
- Lưu VP, PC&KSTT

**CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC**

**TL. 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 ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý: II năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 595B ngày 12... tháng 7... năm 2024 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

| Số TT | Tên chỉ tiêu<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>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 |                                                |                                 | Nội thành, thị xã         | Thị trấn, làng, xã | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại |
| 1     | Hà Nội                                                                                                | 99,98%                  | 98,56%                          |                    |                             | 95%                        |                                                | 0                               | 100%                      | 24/7               | 97%                                                                        |
| 2     | Hồ Chí Minh                                                                                           | 99,98%                  | 99,25%                          |                    |                             | 95%                        |                                                | 0                               | 100%                      | 24/7               | 97%                                                                        |
| 3     | Đà Nẵng                                                                                               | 99,98%                  | 99,86%                          |                    |                             | 100%                       |                                                | 0                               | 100%                      | 24/7               | 97%                                                                        |
| 4     | Hải Phòng                                                                                             | 100%                    | 97,37%                          |                    |                             | 100%                       |                                                | 0                               | 100%                      | 24/7               | 97%                                                                        |
| 5     | Trên toàn mạng                                                                                        | 99,94%                  | 99,13%                          |                    |                             | 96%                        |                                                | 0                               | 100%                      | 24/7               | 97%                                                                        |

| TT | Tên chỉ tiêu             | Lưu lượng sử dụng trung bình |          |
|----|--------------------------|------------------------------|----------|
|    | Hướng kết nối trong nước | Hướng đi                     | Hướng về |
| 1  | VCC                      | 0.0%                         | 0.1%     |
| 2  | FPT                      | 5.8%                         | 18.7%    |
| 3  | GARENA - VED             | 7.3%                         | 15.0%    |
| 4  | GTEL                     | 0.2%                         | 0.8%     |
| 5  | NETNAM                   | 2.3%                         | 28.8%    |
| 6  | QTSC                     | 0.1%                         | 1.7%     |
| 7  | SCTV                     | 2.7%                         | 4.6%     |
| 8  | VNPT-TS                  | 0.4%                         | 1.2%     |
| 9  | VNPT                     | 21.4%                        | 73.5%    |
| 10 | VIETTEL                  | 2.2%                         | 3.4%     |

| 11 | VINAGAME                       | 5.7%                         | 34.9%    |
|----|--------------------------------|------------------------------|----------|
| 12 | VNIX                           | 4.4%                         | 13.3%    |
| 13 | VTC                            | 12.5%                        | 19.5%    |
| 14 | VTC Digicom                    | 0.8%                         | 2.3%     |
| 15 | MOBIFONE                       | 0.3%                         | 1.2%     |
| TT | Tên chỉ tiêu                   | Lưu lượng sử dụng trung bình |          |
|    |                                | Hướng đi                     | Hướng về |
|    | Hướng kết nối Internet quốc tế |                              |          |
| 1  | Akamai                         | 1.2%                         | 4.3%     |
| 2  | Apple                          | 1.6%                         | 5.6%     |
| 3  | Cloudfare                      | 2.3%                         | 6.7%     |
| 4  | Equinix                        | 4.3%                         | 12.7%    |
| 5  | Google                         | 0.8%                         | 2.7%     |
| 6  | Microsoft                      | 5.8%                         | 19.2%    |
| 7  | NetFlix                        | 0.6%                         | 2.1%     |
| 8  | Facebook                       | 1.3%                         | 3.1%     |
| 9  | AMS-IX                         | 1.0%                         | 2.9%     |
| 10 | Twitch                         | 1.4%                         | 2.5%     |
| 11 | HKIX                           | 8.6%                         | 23.3%    |
| 12 | Amazon                         | 1.5%                         | 4.4%     |
| 13 | CMI                            | 10.7%                        | 33.8%    |
| 14 | GCX                            | 0.3%                         | 0.7%     |
| 15 | HGC                            | 1.8%                         | 6.3%     |
| 16 | IPTP                           | 1.6%                         | 4.6%     |
| 17 | NTT                            | 1.2%                         | 3.7%     |
| 18 | OBS                            | 2.6%                         | 5.2%     |
| 19 | PCCW                           | 2.7%                         | 8.5%     |
| 20 | Zenlayer                       | 0.6%                         | 2.2%     |
| 21 | SINGTEL                        | 1.2%                         | 4.1%     |
| 22 | CenturyLink                    | 1.9%                         | 6.9%     |

| STT | Gói cước FTTH        | Thời gian trễ trung bình ( $\leq$ 50ms) |
|-----|----------------------|-----------------------------------------|
| 1   | Giga-Saving          | 1ms                                     |
| 2   | Giga-Store Plus      | 1ms                                     |
| 3   | Giga-Eco Plus +      | 1ms                                     |
| 4   | Giga-Business Plus + | 1ms                                     |
| 5   | Giga-Office Plus     | 1ms                                     |
| 6   | Giga-200             | 1ms                                     |
| 7   | Giga-Extra Plus      | 1ms                                     |
| 8   | Giga-Biz Plus +      | 1ms                                     |
| 9   | Giga-Global Plus     | 1ms                                     |
| 10  | Giga-VIP Plus        | 1ms                                     |
| 11  | Giga-Max Plus        | 1ms                                     |
| 12  | Giga-Super 1000*     | 1ms                                     |



**CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC**

**TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG**



**Nguyễn Văn Hiếu**