

Số: 595D/2024/CMCTEL

Hà Nội, ngày 12 tháng 07 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 II 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: 12/07/2024
- 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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: II 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 595D ngày 12 tháng 7 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  | ≤ 50ms                      | ≤ 50ms                   | 1000   | 4000                         | Phương pháp mô phỏng                                   | 1ms                             | Phù hợp      |
| 2.   | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình   |                             |                          |  |                              |  |                                 |              |
|  | + Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>  | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>        | ≥ 0,8 V <sub>d</sub>     | 1000   | 4000                         | Phương pháp mô phỏng                                   | 0.97 V <sub>d</sub>             | Phù hợp      |
| + Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub> | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>  | ≥ 0,8 V <sub>u</sub>        | 1000                     | 4000   | 0.96 V <sub>u</sub>          |  | Phù hợp                         |              |
| 3.   | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng<br>- 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. | ≥ 80 %                      | ≥ 80 %                   |  | 750 call                     | (Tổng call – call busy) / Tổng call )<br>(750-8) / 750 | 98,93%                          | Đạt mục tiêu |

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

**TL/TỔNG GIÁM ĐỐC**

**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: II 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.595.Đ ngày 12 tháng 07 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<br>- 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 )<br>(750-9) / 750 | 98,8%                           | Đạt mục tiêu |

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

**TRƯỞNG TẬP ĐỘI**

**TRƯỞNG TẬP ĐỘI HÀNH MẠNG**



**NGUYỄN VĂN HIẾU**

**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: II 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 535D, ngày 12 tháng 7 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                                       | 0.98 $V_d$                      | 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<br>- 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 )<br><br>(750-9) / 750 | 98,8%                           | Đạt mục tiêu |

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

**TRƯỞNG TẬP ĐIỀU HÀNH MẠNG**



**NGUYỄN VĂN HIẾU**

