

Số: ~~CTT~~ 17/2024/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 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 III 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: **10.474 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu VP, PC&KSTT

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL. TỔNG GIÁM ĐỐC



**CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý: III năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ vào Thứ ... ngày ... tháng ... năm 2024 của " Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ")



Số TT	Tên chi tiêu 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			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	
						Nội thành, thị xã					Thị trấn, làng, xã
1	Hà Nội	99,98%	98,47%		94%		0	100%	24/7	96%	
2	Hồ Chí Minh	99,97%	99,94%		90%		0	100%	24/7	96%	
3	Đà Nẵng	99,98%	99,27%		100%		0	100%	24/7	96%	
4	Hải Phòng	100%	96,0%		100%		0	100%	24/7	96%	
5	Trên toàn mạng	99,93%	98,77%		93%		0	100%	24/7	96%	

TT	Tên chi tiêu Hướng kết nối trong nước	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	VCC	0.0%	0.1%
2	FPT	6.5%	20.8%
3	GARENA - VED	8.1%	16.7%
4	GTEL	0.3%	0.8%
5	NETNAM	2.5%	32.1%
6	QTSC	0.1%	1.9%
7	SCTV	3.0%	5.1%
8	VNPT-TS	0.4%	1.3%
9	VNPT	23.8%	81.8%
10	VIETTEL	2.5%	3.8%

11	VINAGAME	6.3%	38.9%
12	VNIX	4.9%	14.8%
13	VTC	13.9%	21.7%
14	VTC Digicom	0.9%	2.6%
15	MOBIFONE	0.3%	1.4%
TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
	Hướng kết nối Internet quốc tế	Hướng đi	Hướng về
1	Akamai	1.3%	4.5%
2	Apple	1.7%	5.8%
3	Cloudfare	2.4%	6.9%
4	Equinix	4.4%	13.1%
5	Google	0.8%	2.8%
6	Microsoft	6.0%	19.8%
7	NetFlix	0.6%	2.2%
8	Facebook	1.3%	3.2%
9	AMS-IX	1.0%	3.0%
10	Twitch	1.5%	2.6%
11	HKIX	8.9%	24.1%
12	Amazon	1.5%	4.6%
13	CMI	11.0%	34.9%
14	GCX	0.3%	0.7%
15	HGC	1.9%	6.5%
16	IPTP	1.7%	4.7%
17	NTT	1.3%	3.9%
18	OBS	2.6%	5.3%
19	PCCW	2.7%	8.8%
20	Zenlayer	0.6%	2.3%
21	SINGTEL	1.3%	4.2%
22	CenturyLink	2.0%	7.1%

STT	Gói cước FTTH	Thời gian trễ trung bình (<= 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
 TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
 PHỤ BAN PC&KSTT



Đào Văn Anh