

Số: 54/2024/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày tháng 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 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: 1
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **82 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP, PC&KSTT

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ BAN PC&KSTT



ĐAO VĂN ANH



BAN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỒNG CỎ ĐÌNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quy: 01 năm 2024
 (Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4/2024 ngày 27...tháng 10 năm 2024 của " Công ty Cổ phần Hà nội Viễn thông CMC ")

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	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		
			Thời gian khắc phục mất kết nối		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		Nội thành, thị xã					Thị trấn, làng, xã
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương										
1	Hà Nội	100%	100%			0	0	100%	24/7	96%	
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	96%	

TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
	Hướng kết nối trong nước		
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%	2.6%
6	QTSC	0.0%	0.2%
7	SCTV	0.2%	0.4%
8	VNPT-TS	0.0%	0.1%
9	VNPT	2.0%	6.7%
10	VIETTEL	0.2%	0.3%

11	VINAGAME	0.5%	3.2%
12	VNIX	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 kết nối Internet quốc tế	Hướng về
1	Akamai	0.1%	0.4%
2	Apple	0.1%	0.5%
3	Cloudfare	0.2%	0.6%
4	Equinix	0.4%	1.1%
5	Google	0.1%	0.2%
6	Microsoft	0.5%	1.7%
7	NetFlix	0.1%	0.2%
8	Facebook	0.1%	0.3%
9	AMS-IX	0.1%	0.3%
10	Twitch	0.1%	0.2%
11	HKIX	0.8%	2.1%
12	Amazon	0.1%	0.4%
13	CMI	0.9%	3.0%
14	GCX	0.0%	0.1%
15	HGC	0.2%	0.6%
16	IPTP	0.1%	0.4%
17	NTT	0.1%	0.3%
18	OBS	0.2%	0.5%
19	PCCW	0.2%	0.8%
20	Zenlayer	0.0%	0.2%
21	SINGTEL	0.1%	0.4%
22	CenturyLink	0.1%	0.6%



STT	Gói cước IOC	Thời gian trễ trung bình ($\leq 50ms$)
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
PHÓ BAN PC&KSTT *h*



Đào Văn Anh