

Số: 25./2025/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 14 tháng 01 năm 2025



CÔNG BÁO CAO 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 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: **81 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên;
- VP, PC&KSTT

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG *H*

NGUYỄN VĂN HIẾU



CÔNG TY CỔ PHẦN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG HÌNH CỜ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ MODEM CÁP TRUYỀN HÌNH

Quý: IV năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ Viễn thông số Ngày 14 tháng 01 năm 2025 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	
			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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã				
1	Hà Nội	100%	100%			0		0	100%	24/7	90%
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	90%

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	0.2%	0.7%
3	GARENA - VED	0.3%	0.5%
4	GTEL	0.0%	0.0%
5	NETNAM	0.1%	1.0%
6	QTSC	0.0%	0.1%
7	SCTV	0.1%	0.2%
8	VNPT-TS	0.0%	0.0%
9	VNPT	0.8%	2.6%
10	VIETTEL	0.1%	0.1%



11	VINAGAME	0.2%	1.2%
12	VNIX	0.2%	0.5%
13	VTC	0.4%	0.7%
14	VTC Digicom	0.0%	0.1%
15	MOBIFONE	0.0%	0.0%
Lưu lượng sử dụng trung bình			
TT	Tên chi tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng kết nối Internet quốc tế	Hướng về
1	Akamai	0.1%	0.3%
2	Apple	0.1%	0.4%
3	Cloudfare	0.2%	0.5%
4	Equinix	0.3%	0.9%
5	Google	0.1%	0.2%
6	Microsoft	0.4%	1.4%
7	NetFlix	0.0%	0.2%
8	Facebook	0.1%	0.2%
9	AMS-IX	0.1%	0.2%
10	Twitch	0.1%	0.2%
11	HKIX	0.6%	1.7%
12	Amazon	0.1%	0.3%
13	CMI	0.8%	2.4%
14	GCX	0.0%	0.1%
15	HGC	0.1%	0.5%
16	IPTP	0.1%	0.3%
17	NTT	0.1%	0.3%
18	OBS	0.2%	0.4%
19	PCCW	0.2%	0.6%
20	Zenlayer	0.0%	0.2%
21	SINGTEL	0.1%	0.3%
22	CenturyLink	0.1%	0.5%



STT	Gói cước IDC	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
TRUNG TÂM ĐIỀU HÀNH MẠNG



Nguyễn Văn Hiếu

