

Hà Nội, ngày 03 tháng 07 năm 2026

Công ty CP Hạ tầng Viễn thông CMC - CMC Telecom công bố bảng cam kết chất lượng Dịch vụ Point to Point (P2P) như sau:

I. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

Tiêu chuẩn chung

Chỉ tiêu	Mức đạt
Trị số suy hao bình quân trên tuyến	$\leq 0,27$ dB/km
Suy hao tại mỗi nối:	$\leq 0,1$ dB
Suy hao tại 2 đầu connector	$\leq 0,5$ dB

II. Cam kết chất lượng dịch vụ

1. Độ khả dụng của dịch vụ:

- Độ khả dụng của dịch vụ khách hàng: $\geq 99.5\%$

2. Cam kết về hỗ trợ kỹ thuật:

- Cam kết cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật 24h trong ngày và 7 ngày trong tuần với chính sách 1 đầu mối liên hệ duy nhất qua điện thoại: 24/7.
- Hỗ trợ tận nơi trong địa bàn tại Hà Nội, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh trong vòng 60 phút, kể từ khi nhận được thông báo cần hỗ trợ tại vị trí của Khách hàng.

3. Cam kết về thời gian triển khai:

- Thời gian triển khai cài đặt dịch vụ cho tất cả các loại kênh truyền tối đa trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu triển khai dịch vụ của khách hàng.

4. Cam kết về xử lý sự cố:

CMC Telecom cam kết thời gian xử lý sự cố (nếu có) xảy ra trên tuyến Cáp Quang như sau:

- Trong giờ hành chính (từ 8:00 AM đến 17:00): khi CMC Telecom nhận được thông báo sự cố, trong vòng tối đa 60 phút sau khi nhận được thông báo của KH, CMC Telecom sẽ cử cán bộ kỹ thuật có mặt tại hiện trường để phối hợp với KH để xử lý sự cố hư hỏng của thiết bị.
- Ngoài giờ hành chính (17:00 đến 8:00 AM): khi CMC Telecom nhận được sự cố, trong vòng 04 (bốn) giờ sau khi nhận được thông báo của KH, CMC Telecom sẽ cử cán bộ kỹ thuật có mặt tại hiện trường để phối hợp với KH để xử lý sự cố hư hỏng của thiết bị.
- Thời gian xử lý sự cố của tuyến Cáp Quang được CMC Telecom cam kết thực hiện hoàn tất trong vòng tối đa là 04 (bốn) giờ kể từ khi nhận được thông báo của KH.
- Thời gian xử lý sự cố của Tuyến Cáp Quang này sẽ không được tính với những trường hợp bất khả kháng do khách quan như: thời tiết xấu, khối lượng Cáp Quang cần xử lý lớn,... thì hai bên cùng phối hợp giải quyết sự cố trong thời gian sớm nhất.

5. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại: 24x7.



- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công: $\geq 98\%$.
- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 30s: $\geq 90\%$.
- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 60s: $\geq 98\%$.

Tính độ khả dụng của dịch vụ

Công thức tính:

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó DNCCDV sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

$$D = \left(\frac{T - T_f}{T} \right) \times 100\%$$

Trong đó:

T : Tổng thời gian 1 tháng.

T_f : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm của DNCCDV ảnh hưởng đến dịch vụ của khách hàng.

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
KT/ TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC VẬN HÀNH

Phó Đức Kiên

