

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 Truyền số liệu (TSL) như sau:

I. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

1. Tốc độ tải dữ liệu trung bình:

Chỉ tiêu	Mức đạt
Tốc độ tải dữ liệu trong mạng CMC Telecom: - Tốc độ tải xuống trung bình: - Tốc độ tải lên trung bình:	$\geq 96\% V_{dmax}$ $\geq 96\% V_{umax}$

2. Độ trễ truy nhập và tỉ lệ rớt gói đến các hướng:

	Độ trễ (ms)	Tỷ lệ rớt gói (%)
Nội mạng CMC Telecom		
HCM-HNI	$\leq 30ms$	$\leq 10^{-4}$
HCM - DNG	$\leq 15ms$	$\leq 10^{-4}$
HNI - DNG	$\leq 15ms$	$\leq 10^{-4}$

II. Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

1. Độ khả dụng của dịch vụ

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

2. Thời gian thiết lập dịch vụ

- Trường hợp đã có hệ thống cấp đến khu vực khách hàng: 4 ngày

3. Thời gian khôi phục mất kết nối

- Khôi phục dịch vụ trong vòng $\leq 4h$ (ngoại trừ các trường hợp thiên tai hoặc bất khả kháng)

4. Hồi âm khiếu nại của khách hàng bằng hình thức văn bản, mail hoặc điện thoại

- Trong vòng 24h

5. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công: $\geq 98\%$

- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 60s: từ 98% trở lên

- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 30s: từ 90% trở lên

Định nghĩa

- V_{dmax} : Tốc độ tải xuống tối đa của gói dịch vụ được ghi trong hợp đồng.

- V_{umax} : Tốc độ tải lên tối đa của gói dịch vụ được ghi trong hợp đồng.

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

