

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN  
THÔNG DCNET

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 012022/BCCL-DCNET  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 04 năm 2022

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang  
Quý 1 năm 2022

Kính gửi: Cục Viễn thông

**1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET**

- Địa chỉ: 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, TPHCM
- Điện thoại: (028) 6250 8610
- Fax: (028) 6250 8611

**2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:**

- Tên đơn vị: Phòng Điều hành mạng
- Địa chỉ: 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, TP Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: (028) 6250 8610
- Fax: (028) 6250 8611

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: **3**

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **2511** thuê bao

Nơi nhận:

Như trên;

Lưu: VT

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET



**ĐỖ TRUNG HIẾU**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

**Quý: 1 năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 012022/BCCL-DCNET ngày 18 tháng 04 năm 2022 của “ Công ty cổ phần viễn thông DCNET”)

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 trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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, xã				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương										
1	TP.HCM	99.88%	99.91%		100%			0.23	100%	24h/ngày	95.51%
2	Bình Dương	99.91%	99.86%		100%			0.18	100%	24h/ngày	97.21%
3	Đồng Nai	99.89%	99.84%		100%			0.31	100%	24h/ngày	97.63%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99.89%</b>	<b>99.87%</b>		<b>100%</b>			<b>0.24</b>	<b>100%</b>	<b>24h/ngày</b>	<b>96.78%</b>
TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình									
		Hướng kết nối			Hướng đi			Hướng về			
1	Kết nối từ DCNET đến Internet quốc tế										
1.1	DCNET-GTEL				4.73%					57.7%	
1.2	DCNET-SOFTNET				3.83%					61.35%	
1.3	DCNET-SCTV				5.11%					89.51%	
1.4	DCNET-CMC				78.37%					79.88%	
1.5	DCNET-VIETTEL				29.09%					13.86%	

2	<b>Kết nối từ DCNET đến trạm trung chuyển quốc gia VNIX</b>		
2.1	DCNET-VNIX	1.94%	13.82%
3	<b>Kết nối từ DCNET đến Internet trong nước</b>		
3.1	DCNET-GTEL	7.73%	73.47%
3.2	DCNET-SCTV	14.03%	26.83%
3.3	DCNET-CMC	12.44%	68.53%
3.4	DCNET-VIETTEL	63.07%	78.44%

**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
CÔNG TY  
CỔ PHẦN  
VIỄN THÔNG  
**DCNET**  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**ĐỖ TRUNG HIẾU**