

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN  
THÔNG DCNET**

Số: 042022/ BCCL-DCNET  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 01 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang**  
**Quý 4 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: **2794** 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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**

Quý: 4 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 042022/ BCCL-DCNET ngày 13 tháng 01 năm 2023 của “ Công ty cổ phần viễn thông DCNET”)

| Số TT | Tên chỉ tiêu<br><br>Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương | 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 |  |                                 |  |  |
| 1     | TP.HCM  | 99.85%                  | 99.34%                          |              | 100%                        |                            |              | 0.18   | 100%                            | 24h/ngày   | 95.68%   |
| 2     | Bình Dương  | 99.78%                  | 98.75%                          |              | 100%                        |                            |              | 0.21   | 100%                            | 24h/ngày   | 95.68%   |
| 3     | Đồng Nai  | 99.63%                  | 99.16%                          |              | 100%                        |                            |              | 0.19   | 100%                            | 24h/ngày   | 95.68%   |
|       | <b>Trên toàn mạng</b>   | <b>99.75%</b>           | <b>99.08%</b>                   |              | <b>100%</b>                 |                            |              | <b>0.19</b>                                    | <b>100%</b>                     | <b>24h/ngày</b>  | <b>95.68%</b>  |

| TT  | Tên chỉ tiêu                                 | Mức chiếm dụng băng thông trung bình |          |
|-----|--|--------------------------------------|----------|
|     |  | Hướng đi                             | Hướng về |
| 1   | <b>Kết nối từ DCNET đến Internet quốc tế</b> |                                      |          |
| 1.1 | DCNET-GTEL                                   | 6.43%                                | 62.22%   |
| 1.2 | DCNET-SOFTNET                                | 4.21%                                | 57.35%   |
| 1.3 | DCNET-SCTV                                   | 6.11%                                | 68.21%   |
| 1.4 | DCNET-CMC                                    | 65.27%                               | 69.88%   |
| 1.5 | DCNET-VIETTEL                                | 19.09%                               | 43.26%   |
| 1.6 | DCNET-VNPT                                   | 32.33%                               | 68.21%   |



|     |   |        |        |
|-----|---|--------|--------|
| 2   | <b>Kết nối từ DCNET đến Internet trong nước</b> |        |        |
| 2.1 | DCNET-GTEL                                      | 7.23%  | 73.47% |
| 2.2 | DCNET-SCTV                                      | 12.23% | 26.83% |
| 2.3 | DCNET-CMC                                       | 13.45% | 68.53% |
| 2.4 | DCNET-VIETTEL                                   | 61.27% | 78.44% |
| 2.5 | DCNET-VNPT                                      | 8.21%  | 65.12% |



**ĐỖ TRUNG HIẾU**

