

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN  
THÔNG DCNET**

Số:022023/BCCL-DCNET  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 06 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang**  
**06 tháng đầu năm 2023**

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: Trung tâm quản lý và 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: **4**

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **2908** 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**  
**06 tháng đầu năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 022023/BCCL-DCNET ngày 06 tháng 06 năm 2023 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	Bình Dương	99.89%	98.88%		100%			0.21	100%	24h/ngày	99.12%
2	Đồng Nai	99.73%	99.43%		100%			0.19	100%	24h/ngày	99.12%
3	Hà Nội	99.73%	98.84%		100%			0.24	100%	24h/ngày	99.12%
4	TP Hồ Chí Minh	99.93%	99.73%		100%			0.19	100%	24h/ngày	99.12%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99.82 %</b>	<b>99.22%</b>		<b>100%</b>			<b>0.20</b>	<b>100%</b>	<b>24h/ngày</b>	<b>99.12%</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	8.13%	47.4%
1.2	DCNET-SOFTNET	3.36%	41.11%
1.3	DCNET-SCTV	8.11%	59.21%
1.4	DCNET-CMC	81.27%	64.18%
1.5	DCNET-VIETTEL	19.09%	42.28%



1.6	DCNET-VNPT	19.21%	64.56%
<b>2</b>	<b>Kết nối từ DCNET đến Internet trong nước</b>		
3.1	DCNET-GTEL	3.79%	53.47%
3.2	DCNET-SCTV	9.23%	51.23%
3.3	DCNET-CMC	12.01%	59.21%
3.4	DCNET-VIETTEL	78.87%	68.42%
2.5	DCNET-VNPT	45.21%	58.54%



**ĐỖ TRUNG HIẾU**

