

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN
THÔNG DCNET**

Số: 032023/ 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 09 năm
2023

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang
Quý III 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: **2819**.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET



ĐỖ TRUNG HIẾU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Quý III năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 032023/ BCCL-DCNET ngày 06 tháng 09 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	99.98%	99.82%		100%			0.22	100%	24h/ngày	99.51%
2	Đồng Nai	99.81%	99.50%		100%			0.19	100%	24h/ngày	99.51%
3	Hà Nội	99.88%	98.99%		100%			0.21	100%	24h/ngày	99.51%
4	TP Hồ Chí Minh	99.90%	99.93%		100%			0.21	100%	24h/ngày	99.51%
	Trên toàn mạng	99.89 %	99.56%		100%			0.20	100%	24h/ngày	99.51%

TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
	Hướng kết nối		
1	Kết nối từ DCNET đến Internet quốc tế		
1.1	DCNET-GTEL	4.23%	62.31%
1.2	DCNET-SOFTNET	3.63%	42.91%
1.3	DCNET-SCTV	8.81%	51.68%
1.4	DCNET-CMC	76.26%	62.67%
1.5	DCNET-VIETTEL	21.19%	56.38%

1.6	DCNET-VNPT	27.19%	58.69%
2	Kết nối từ DCNET đến Internet trong nước		
3.1	DCNET-GTEL	4.81%	51.17%
3.2	DCNET-SCTV	11.25%	49.03%
3.3	DCNET-CMC	14.03%	57.16%
3.4	DCNET-VIETTEL	76.67%	61.02%
2.5	DCNET-VNPT	43.28%	53.49%



TỔNG GIÁM ĐỐC

ĐỖ TRUNG HIẾU

