



TP.HCM, ngày 18 tháng 01 năm 2019

Số: 07 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý IV - 2018)

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG  
NGHỆ FTTH/xPON  
Quý: IV năm 2018**

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

- Tên Doanh nghiệp: **Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT)**
  - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
  - Điện thoại: 028.54449999
  - Fax: 028.54040609
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:
  - Tên đơn vị: **Phòng Kỹ thuật và Công nghệ**
  - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
  - Điện thoại: 028.54449999
  - Fax: 028.54040609
  - Email: [kten@spt.vn](mailto:kten@spt.vn)
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 3 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nội).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **21,459** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC, CN SPT KV I và III (để biết);
- Lưu P.KTCN, SPT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**

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

**QUÝ: IV năm 2018**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ..07./BC...SPT...KTCN ngày 18 tháng 01 năm 2019 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu  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 hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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, làng, xã				
1	TPHCM	99.95%	93.60%	98.11%		98.18%	97.87%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	96.15%	
2	ĐÀ NẴNG	99.75%	96.99%			100.00%				88.54%	
3	HÀ NỘI	100.00%	94.38%			100.00%				81.18%	
TOÀN MẠNG		99.95%	94.43%	98.11%		99.13%	97.87%			93.99%	

STT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	SPT- HONGKONG	7.17%	48.20%
2	SPT - QUỐC TẾ KHÁC	2.61%	27.12%

STT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
3	SPT- GOOGLE	4.79%	63.50%
4	SPT- MICROSOFT	0.72%	2.01%
5	SPT- FACEBOOK	2.70%	55.80%
6	SPT- APPLE	0.57%	8.27%
7	SPT- VNIX	5.99%	10.06%
8	SPT- VINA DATA	5.69%	25.21%
9	SPT- QTSC	0.10%	0.52%
10	SPT- FPT	14.31%	52.51%
11	SPT- VTC	0.03%	0.38%
12	SPT- VNPT	12.93%	18.77%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU