



TP.HCM, ngày 19 tháng 07 năm 2019

Số: 135/BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông (Quý II - 2019)

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG
NGHỆ FTTH/xPON
Quý: II năm 2019**

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
- 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: **20,853** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGDĐ (để b/c);
- TT STC, CN SPT KV I và III (để biết);
- Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới (New Life) (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 CỎ ĐẾN HỒMÀ ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
QUÝ: II năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 135/BC-SPT-KTCN ngày 19 tháng 07 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	Hội 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	99,98%	95,89%	97,45%		96,56%	99,11%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	94,39%	
2	ĐÀ NẴNG	100,00%	95,37%			100,00%				87,43%	
3	HÀ NỘI	100,00%	96,57%			100,00%				82,49%	
TOÀN MẠNG		99,98%	95,97%	97,45%		98,01%	99,11%			92,41%	

STT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	SPT- HONGKONG	5,44%	37,51%
2	SPT - SINGAPORE	3,65%	45,35%

STT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
3	SPT- GOOGLE	2,18%	41,75%
4	SPT- MICROSOFT	0,60%	1,12%
5	SPT- FACEBOOK	1,95%	19,35%
6	SPT- APPLE	1,19%	6,54%
7	SPT- VNIX	5,19%	10,61%
8	SPT- VINA DATA	0,01%	23,56%
9	SPT- QTSC	0,01%	0,23%
10	SPT- FPT	6,91%	33,59%
11	SPT- VTC	2,80%	1,39%
12	SPT- VNPT	14,55%	32,90%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU