



TP.HCM, ngày 20 tháng 01 năm 2022

Số: 45 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông (Quý IV - 2021)

**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: IV năm 2021**

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
 - E-mail: info@spt.vn
- 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: ktcn@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: **18,367** thuê bao.

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



LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (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.

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

Quý: IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 15/BC-SPT-KTCN ngày 20 tháng 01 năm 2022 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 trợ giúp khách hàng		
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có sẵn đường dây thuê bao			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ 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	TPHCM	100,00%	96,63%	99,45%		98,82%	92,86%	Trong Quý IV năm 2021 không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	93,68%	
2	ĐÀ NẴNG	100,00%	95,23%			Không phát triển thuê bao mới				91,11%	
3	HÀ NỘI	100,00%	98,12%			100,00%				83,52%	
TOÀN MẠNG		100,00%	96,74%	99,45%		99,07%	92,86%			92,26%	

STT	Tên chỉ tiêu Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	SPT- HONGKONG	9,76%	35,57%
2	SPT - SINGAPORE	5,18%	45,66%

STT	Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
3	SPT- GOOGLE	5,49%	23,44%
4	SPT- MICROSOFT	1,53%	6,43%
5	SPT- FACEBOOK	1,39%	20,94%
6	SPT- APPLE	2,53%	6,20%
	SPT- TENCENT	0,03%	5,00%
7	SPT- VNIX	17,52%	56,49%
8	SPT- VINA DATA	9,00%	12,17%
9	SPT- QTSC	0,05%	0,39%
10	SPT-CMC	2,60%	11,72%
11	SPT- FPT	7,46%	38,71%
12	SPT- VTC	0,01%	0,11%
13	SPT- VNPT	2,80%	43,77%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
 BH. TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU