



Trụ sở: 10 Cô Giang, P. Cầu Ông Lãnh,  
Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh  
ĐT: 028.54449999 Fax: 028.54040609

TP.HCM, ngày 20 tháng 10 năm 2017

Số: 215 /BC-SPT-KTCN  
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý III - 2017)

**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 III năm 2017**

**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: [ktcn@spt.vn](mailto: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: **21,301** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (đề b/c);
- TT STC, TT SST, 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 CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

QUÝ II NĂM 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 215/BC-SPT-KTCN ngày 20 tháng 10 năm 2017 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	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	99.99%	96.82%	98.85%		98.34%	94.00%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	97.76%	
2	ĐÀ NẴNG	100%	98.48%			96.26%				81.71%	
3	HÀ NỘI	100%	90.17%			100%				89.26%	
TOÀN MẠNG		100%	95.16%	98.85%		98.20%	94.00%			89.57%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LE QUANG TRIỆU



STT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	IP Transit - HKG (AirTel)	2.60%	11.00%
2	IP Transit - HKG (Tata)	4.13%	13.90%
3	IP Transit- SGP	0.34%	16.50%
4	IPLC AAG HCM -HKG	5.79%	16.76%
5	IPLC IA HCM-HKG	6.54%	56.40%
6	IPLC APG HCM-HKG	6.38%	56.90%
7	IPLC AAG HCM -SGP	0.17%	8.25%
8	Google Peering (HKG)	1.68%	30.10%
9	Google Peering (SGP)	0.0001%	21.80%
10	Microsoft Peering	0.55%	2.05%
11	Facebook Peering	2.57%	45.30%
12	Apple Peering	1.88%	6.58%
13	Akamai Peering	0.43%	16.90%
14	VNIX (Hồ Chí Minh)	1.65%	51.80%
15	VNIX (Hà Nội)	12.48%	21.80%
16	VINA DATA PEERING	2.95%	18.67%
17	QTSC PEERING	0.16%	0.18%
18	FPT PEERING (Hồ Chí Minh)	13.99%	42.67%
19	FPT-PEERING (Hà Nội)	11.29%	31.92%
20	CMC PEERING	3.14%	3.89%
21	VTC PEERING (Hồ Chí Minh)	0.32%	3.33%
22	VTC-PEERING (Hà Nội)	0.01%	0.56%
23	VTN1- PEERING	4.76%	53.65%
24	VTN2-PEERING	12.70%	53.11%
25	VTN3-NIX	22.82%	23.82%