

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN



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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TP.HCM, ngày 18 tháng 01 năm 2019

Số: 08 /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 xDSL
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: ktcn@spt.vn
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 1 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **25,392** thuê bao.

Nơi nhận:

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

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



LÊ QUANG TRIỆU

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

QUÝ: IV năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .08/BC-SPT-KTCN ngày 18 tháng 01 năm 201 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	99.92%	91.90%	96.75%		100.00%	100.00%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	89.65%	
	Trên toàn mạng	99.92%	91.90%	96.75%		100.00%	100.00%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	89.65%	

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