



Trụ sở: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông
Lãnh, Quận 1, TP.HCM

ĐT: (028)54449999 Fax: (028)54040609

Số: 81 /CV-SPT-KTCN

V/v: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

TP.HCM, ngày 20 tháng 04 năm 2020

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. 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.HCM

Điện thoại: 028.54449999

Fax: 028.54040609

E-mail: info@spt.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Sĩ Hóa – Tổng Giám Đốc

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Phòng Kỹ Thuật và Công nghệ

Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM

Điện thoại: 028.54449999

Fax: 028.54040609

E-mail: ktcn@spt.vn

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang);

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

4. Tài liệu kèm theo:

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: 81 /CV-SPT-KTCN ngày 20 tháng 04 năm 2020;

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Tổng Giám đốc (để b/c);
- Trung tâm Điện thoại SPT (STC);
- Chi nhánh SPT tại Hà Nội, Đà Nẵng;
- Công ty TNHH MTV Cuộc sống mới (New Life);
- Lưu P.KTCN, SPT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP- TỰ DO- HẠNH PHÚC**

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: *82* /CV-SPT-KTCN

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.HCM

Điện thoại: 028.54449999

Fax: 028.54040609

E-mail: info@spt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang);

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

| S T T | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT | Mức công bố |
|--|---|--|-------------------|
| I. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | |
| 1 | Thời gian trễ trung bình | ≤ 50 ms | ≤ 50 ms |
| 2 | Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | |
| | • Tốc độ tải xuống trung bình (P_d) | $P_d \geq 0,8V_d$ | $P_d \geq 0,8V_d$ |
| | • Tốc độ tải lên trung bình (P_u) | $P_u \geq 0,8V_u$ | $P_u \geq 0,8V_u$ |
| 3 | Mức chiếm dụng băng thông trung bình: | | |
| | • Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế | $\leq 90\%$ | $\leq 90\%$ |
| | • Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác | $\leq 80\%$ | $\leq 80\%$ |



[Handwritten signature]

| S T T | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT | Mức công bố |
|---|--|--|-------------------|
| II Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | |
| 1 | Độ khả dụng của dịch vụ (D) | $\geq 99,5\%$ | $\geq 99,5\%$ |
| Thời gian thiết lập dịch vụ (E) | | | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E \leq 4 ngày) | $\geq 90\%$ | $\geq 90\%$ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nội thành, thị xã (E \leq 7 ngày) | $\geq 90\%$ | $\geq 90\%$ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thị trấn, xã (E \leq 9 ngày) | $\geq 90\%$ | $\geq 90\%$ |
| Thời gian khắc phục mất kết nối (R) | | | |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nội thành, thị xã (R \leq 36 giờ) | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thị trấn, xã (R \leq 72 giờ) | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ |
| 4 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (Số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng) | $\leq 0,25$ | $\leq 0,25$ |
| 5 | Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại) | 100% | 100% |
| Dịch vụ trợ giúp khách hàng | | | |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ |

Ghi chú: Các giá trị Tốc độ tải xuống (V_d) và Tốc độ tải lên (V_u) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.

TP.HCM, ngày 20 tháng 04 năm 2020

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU