

Số: 39/BC-SBDS/2018

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

TP.HCM, ngày 10 tháng 04 năm 2018.

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG
NGHỆ FTTH/xPON
Quý I năm 2018**

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẦU
Địa chỉ : Gian hàng T3-B4L, tầng hầm tòa nhà Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q.Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại : (028)35149011
Fax : (028)35149010
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Tên đơn vị : CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẦU
Địa chỉ : Gian hàng T3-B4L, tầng hầm tòa nhà Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q.Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại : (028)35149011
Fax : (028)35149010
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 02- TP. Hồ Chí Minh và Bình Dương
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 940

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký tên, đóng dấu)



ĐỖ VĂN HÀO

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

Quý: I năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 39/BC-SBDS/2018 ngày 10 tháng 4 năm 2018 của Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Sao Bắc Đẩu)

| Số TT | Tên chi tiêu | 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 | TP.HCM | 99.87% | 100% | | 100% | 99% | | 100% | 24 giờ | 99% | |
| 2 | Bình Dương | 99.87% | 100% | | 100% | 99% | 0,1 | 100% | 24 giờ | 99% | |
| | Trên toàn mạng | 99.87% | 100% | | 100% | 99% | 0,1 | 100% | 24 giờ | 99% | |
| TT | Tên chi tiêu | Lưu lượng sử dụng trung bình | | | | | | | | | |
| | | Hướng đi | | Hướng về | | | | | | | |
| | | Hướng kết rồi | | Hướng về | | | | | | | |
| 1 | Trong nước | 47,25% | | 23,15% | | | | | | | |
| 2 | Quốc tế | 45,07% | | 22,75% | | | | | | | |



Ghi chú:

- Tên công nghệ sử dụng là một trong 03 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình xDSL
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.
- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng hướng kết nối phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Hướng kết nối: được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT.
- Chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



Đỗ Văn Hòa

