

Số: 75 /BC\_SBDS/2018

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

TP.HCM ngày 4 Tháng 7 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 II năm 2018**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐÁU  
Địa chỉ : Lô U.14b-16a, Đường 22, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.  
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 ĐÁU  
Địa chỉ : Lô U.14b-16a, Đường 22, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.  
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, Bình Dương
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 1130

**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 BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH**

Quý: II năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 75/BC-SBDS/2018 ngày 4 tháng 7 năm 2018 của Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Sao Bắc Đẩu)

Số TT	Tên chỉ 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	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	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				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương										
	TP.HCM	99.92%	99%		100%	99%		0,1	100%	24 giờ	99%
	Bình Dương	99.98%	99%		100%	98%		0,1	100%	24 giờ	99%
	Trên toàn mạng										
TT	Tên chỉ tiêu		Lưu lượng sử dụng trung bình								
	Hướng kết nối		Hướng đi		Hướng về						
1	Trong nước			48,16%			24,01%				
2	Quốc tế			45,01%			23,21%				

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)



GIÁM ĐỐC

Đỗ Văn Hòa