

Số: 24 /BC-SBDS/2017

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

TP.HCM ngày 03 Tháng 04 năm 2017.

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY  
NHẬP INTERNET (ADSL), QUÝ I NĂM 2017**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐÀU  
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 : (08)35149011  
Fax : (08)35149010
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:  
Tên đơn vị : **Trung tâm Internet SaoBacDau Service**  
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 : (08)22201999  
Fax : (08)35149010
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn  
thông: 01- TP. Hồ Chí Minh.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 725 (31/03/2017)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**



**Đỗ Văn Hòa**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

**Quý: I năm 2017**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 24/BC-SBDS/2017 ngày 03 tháng 04 năm 2017 của Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Sao Bắc Đẩu)*

Số TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	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.	TP.HCM	45,11%	22,07%	99.38%	99,58%		99.65%		0,15	100%	24 giờ	99,62%

*Ghi chú:*

- 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 34:2011/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL.
- 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  $\leq$

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



*Đỗ Văn Hòa*