

CÔNG TY CP DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ  
SAO BẮC ĐẦU

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

Số: 22/BC - SBD/S/2018

.....HCM, ngày 02 tháng 03 năm 2018.

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

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: Truy cập Internet xDSL và FTTH/xPON

Quý IV năm 2017

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Công ty CP dịch vụ công nghệ Sao Bắc Đầu (SBD Service)

Địa chỉ: T3-B4L tầng hầm, Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cánh, P22, Q Bình Thạnh, TP. HCM

Điện thoại: (028) 3514 9011

Fax: (028) 3514 9910

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Phòng Chất Lượng – Cục Viễn Thông

Địa chỉ: Tầng 3, tòa nhà Dolphin Plaza, số 28 Trần Bình, xã Mỹ Đình, huyện Từ Liêm, thành phố Hà Nội

Điện thoại:

Fax:

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 1 (một)

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 719

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu

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



**GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Văn Hòa**

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

Quý: IV năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 22 /BC-SBDS/2018 ngày 04 tháng 05 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	Hỏi 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	99,27%	98,90%		100%	99,79%		0,12	100%	24 giờ	98,67%					
	Trên toàn mạng															
TT	Tên chi tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình														
		Hướng đi					Hướng về									
		Hướng kết nối					Hướng về									
1	Trong nước						25,09%					18,76%				
2	Quốc tế						22,21%					14,15%				

**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**

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**GIÁM ĐỐC**

**Đỗ Văn Hòa**



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

**Quý: IV năm 2017**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 22 /BC-SBDS/2018 ngày 02 tháng 05 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	99,27%	98%		100%	99,79%		0,12	100%	24 giờ	98,67%
	Trên toàn mạng										
TT	Tên chi tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình									
		Hướng đi									
		Hướng về									
1	Trong nước	44,09%		21,76%							
2	Quốc tế	42,11%		23,45%							

**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**