

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẦU

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

Số: 180 /BC_SBDS/2020

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

TP.HCM ngày 02 Tháng 10 năm 2020.

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG
NGHỆ FTTH/xPON
Quý III năm 2020**

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐẦU
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 ĐẦU
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: 2443

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hồng Minh

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH
Quý: III năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 180 /BC-SBDS/2020 ngày 02 tháng 10 năm 2020 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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có 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, xã				
	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương										
	TP.HCM	99.8%	99.6%		100%	99%		0%	100%	24 giờ trong ngày	95%
	Bình Dương	99.8%	99.8%		100%	98%		0%	100%	24 giờ trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	99.8%	99.7%		100%	98.5%		0%	100%	24 giờ trong ngày	95%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu "Thời gian thiết lập dịch vụ", "Thời gian khắc phục mất kết nối" và "Hồi âm khiếu nại của khách hàng": nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%. Trong báo cáo sử dụng dấu "." (dấu chấm) làm ngăn cách thập phân



TT	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
Hướng kết nối từ SBDS đến các ISP			
1	SBDS - FPT	60%	20%
2	SBDS - Viettel	55%	15%
3	SBDS - SPT	30%	21%
4	SBDS - VNPT	45%	25%
Hướng kết nối từ SBDS đến Internet Quốc tế			
1	SBDS - FPT	20%	7%
2	SBDS - Viettel	17%	5%
3	SBDS - SPT	10%	6%
4	SBDS - VNPT	12%	5%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Viết ghi rõ họ tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hồng Minh

