

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN



Trụ sở: 10 Cô Giang, P. Cầu Ông Lãnh,  
Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh  
ĐT: 028.54449999 Fax: 028.54040609

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

TP.HCM, ngày 19 tháng 01 năm 2021

Số: 11 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý IV - 2020)

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

**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

- Tên Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT)
  - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
  - Điện thoại: 028.54449999
  - Fax: 028.54040609
  - E-mail: info@spt.vn
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:
  - Tên đơn vị: **Phòng Kỹ thuật và Công nghệ**
  - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
  - Điện thoại: 028.54449999
  - Fax: 028.54040609
  - Email: ktcn@spt.vn
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 3 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nội).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **19,278** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGDĐ (để b/c);
- TT STC, CN SPT KV I và III (để biết);
- Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới (New Life) (để biết);
- Lưu P.KTCN, SPT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**

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

**Quý: IV năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 11/BC-SPT-KTCN ngày 19 tháng 01 năm 2021 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

| STT       | Tên chỉ tiêu<br><br>Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương | 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 trợ giúp khách hàng  |  |              |
|-----------|---|-------------------------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------|--|---|--|--|--------------|
|           |   |                         | Nội thành, thị xã               | Thị trấn, xã | Có sẵn đường dây thuê bao   | Chưa có sẵn đường dây thuê bao |  |   | Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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 |
| 1         | TPHCM   | 100,00%                 | 97,28%                          | 99,14%       |                             | 90,15%                         | 96,04%   | Trong Quý IV năm 2020 không có khiếu nại của khách hàng | 24 giờ trong ngày  | 91,85%   |              |
| 2         | ĐÀ NẴNG   | 99,95%                  | 95,14%                          |              |                             | 100,00%                        |  |   |  | 89,04%   |              |
| 3         | HÀ NỘI  | 100,00%                 | 95,24%                          |              |                             | 100,00%                        |  |   |  | 94,74%   |              |
| TOÀN MẠNG |   | 100,00%                 | 96,14%                          | 99,14%       |                             | 92,30%                         | 96,04%   |   |  | 91,75%   |              |

| STT | Tên chỉ tiêu<br>Hướng kết nối | Mức chiếm dụng băng thông trung bình |          |
|-----|-------------------------------|--------------------------------------|----------|
|     |                               | Hướng đi                             | Hướng về |
| 1   | SPT- HONGKONG                 | 6,54%                                | 41,10%   |
| 2   | SPT - SINGAPORE               | 8,96%                                | 42,07%   |

| STT | Tên chỉ tiêu/ Hướng kết nối SPT đi | Mức chiếm dụng băng thông trung bình |          |
|-----|------------------------------------|--------------------------------------|----------|
|     |                                    | Hướng đi                             | Hướng về |
| 3   | SPT- GOOGLE                        | 5,30%                                | 61,50%   |
| 4   | SPT- MICROSOFT                     | 0,77%                                | 1,31%    |
| 5   | SPT- FACEBOOK                      | 19,13%                               | 38,25%   |
| 6   | SPT- APPLE                         | 2,61%                                | 6,66%    |
|     | SPT- TENCENT                       | 0,08%                                | 0,13%    |
| 7   | SPT- VNIX                          | 4,86%                                | 10,32%   |
| 8   | SPT- VINA DATA                     | 7,81%                                | 11,61%   |
| 9   | SPT- QTSC                          | 0,00%                                | 0,03%    |
| 10  | SPT-CMC                            | 3,03%                                | 5,34%    |
| 11  | SPT- FPT                           | 3,74%                                | 44,09%   |
| 12  | SPT- VTC                           | 2,05%                                | 0,07%    |
| 13  | SPT- VNPT                          | 2,34%                                | 17,32%   |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU