



TP.HCM ngày 29 tháng 8 năm 2014

Số: 5.25./BC-SPT-KTCN

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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 II năm 2014**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN (SPT)
- Địa chỉ: 45 LÊ DUẨN, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: (08) 5 4449999- Fax : (08) 5 4040608

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: PHÒNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ
- Địa chỉ: 45 LÊ DUẨN, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: : (08) 5 4449999- Fax : (08) 5 4040608

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 Đã gửi, ngày gửi: 20/05/2013
 Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website
 Đã công bố. Ngày công bố: 05/07/2013, trên website www.spt.vn và www.sptfone.com.vn.
 Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 01
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 31 Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/07/2013.
 Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...



+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...

Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

√ Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi:...

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

√ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 18/07/2014

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

√ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

√ Không có sự cố.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 02

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 01 bản.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)**

Quý: II năm 2014

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ) chất lượng dịch vụ viễn thông số 216... ngày 29 tháng 8 năm 2014 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
Tốc độ tải dữ liệu trung bình								
<ul style="list-style-type: none"> Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng 								
✓ Tốc độ tải xuống trung bình								
1.	GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,998 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,989 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,999 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,995 Pdmax	Phù hợp
	GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,999 Pdmax	Phù hợp
	SSTAR	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,980 Pdmax	Phù hợp
	SHIGH	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,995 Pdmax	Phù hợp
	SSUPER	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,992 Pdmax	Phù hợp
	SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		0,999 Pdmax	Phù hợp
	SMEDIA	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 Pdmax	Phù hợp
	SPRO	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,000 Pdmax	Phù hợp
	SB2B	$\geq 0,8 P_{dmax}$	$\geq 0,8 P_{dmax}$		100		1,001 Pdmax	Phù hợp

Handwritten signature

✓ Tốc độ tải lên trung bình									
GIGA-HOME	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,011 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,015 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,012 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		0,996 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,023 P _{umax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,025 P _{umax}	Phù hợp
SHIGH	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,029 P _{umax}	Phù hợp
SSUPER	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,027 P _{umax}	Phù hợp
SBUSINESS	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,001 P _{umax}	Phù hợp
SMEDIA	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,001 P _{umax}	Phù hợp
SPRO	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,014 P _{umax}	Phù hợp
SB2B	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$	$\geq 0,8 P_{umax}$			100		1,014 P _{umax}	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> • Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng 									
✓ Tốc độ tải xuống trung bình									
Trong nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		0,950 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		0,963 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		9,960 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		0,962 P _{dmax}	Phù hợp
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		0,968 P _{dmax}	Phù hợp
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$			100		0,969 P _{dmax}	Phù hợp
<ul style="list-style-type: none"> • Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng 									
<ul style="list-style-type: none"> • Phương pháp mô phỏng 									
<ul style="list-style-type: none"> • Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT 									
<ul style="list-style-type: none"> • Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BTTTT 									

get

SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,963 Pdmax	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,966 Pdmax	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,979 Pdmax	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,978 Pdmax	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,988 Pdmax	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,989 Pdmax	Phù hợp		
Ngoài nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/ BITTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,886Pdmax	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,876 Pdmax	Phù hợp		
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,890 Pdmax	Phù hợp		
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,897 Pdmax	Phù hợp		
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,899 Pdmax	Phù hợp		
SSTAR	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,891 Pdmax	Phù hợp		
SHIGH	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,897 Pdmax	Phù hợp		
SSUPER	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,891 Pdmax	Phù hợp		
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,900 Pdmax	Phù hợp		
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,899 Pdmax	Phù hợp		
SPRO	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,895 Pdmax	Phù hợp		
SB2B	$\geq 0,6 P_{dmax}$	$\geq 0,6 P_{dmax}$		100		0,895 Pdmax	Phù hợp		
✓ Tốc độ tải lên trung bình									
Trong nước									
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{u,max}$	$\geq 0,6 P_{u,max}$		100		0,999 Pumax	Phù hợp		
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u,max}$	$\geq 0,6 P_{u,max}$		100		1,019 Pumax	Phù hợp		

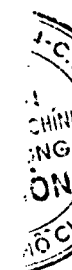
903
 GT
 PHA
 BU
 TH
 AI
 C
 T.P

Handwritten signature

GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	1,015 P _{umax}	Phù hợp			
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				0,989 P _{umax}	Phù hợp			
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,015 P _{umax}	Phù hợp			
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,011 P _{umax}	Phù hợp			
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,012 P _{umax}	Phù hợp			
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,017 P _{umax}	Phù hợp			
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,001 P _{umax}	Phù hợp			
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,003 P _{umax}	Phù hợp			
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,014 P _{umax}	Phù hợp			
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				1,015 P _{umax}	Phù hợp			
Ngoài nước											
GIGA-HOME	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$				Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	100	Phương pháp mô phỏng	0,915 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SOHO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$							0,920 P _{umax}	Phù hợp
GIGA-SAVER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,918 P _{umax}	Phù hợp						
GIGA-BIZ	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,910 P _{umax}	Phù hợp						
GIGA-FLEXI	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,932 P _{umax}	Phù hợp						
SSTAR	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,923 P _{umax}	Phù hợp						
SHIGH	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,924 P _{umax}	Phù hợp						
SSUPER	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,926 P _{umax}	Phù hợp						
SBUSINESS	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,917 P _{umax}	Phù hợp						
SMEDIA	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,914 P _{umax}	Phù hợp						
SPRO	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,918 P _{umax}	Phù hợp						
SB2B	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	$\geq 0,6 P_{u_{max}}$	0,916 P _{umax}	Phù hợp						

Handwritten signature

Lưu lượng sử dụng trung bình								
- Hướng kết nối trong nước:								
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp	Phương pháp giám sát		
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%					
- Hướng kết nối quốc tế:								
	+ Hướng đi:	≤ 70%	≤ 70%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Giám sát lưu lượng trong bảy (07) ngày liên tiếp	Phù hợp		
	+ Hướng về:	≤ 70%	≤ 70%			Phù hợp		
2.						4.78%	Phù hợp	
						17.4%	Phù hợp	
Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai								
3.	GIGA-HOME	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%	1000 MB	Phương pháp mô phỏng	Phù hợp	
	GIGA-SOHO	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	GIGA-SAVER	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	GIGA-BIZ	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	GIGA-FLEXI	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SSTAR	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SHIGH	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SSUPER	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SBUSINESS	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SMEDIA	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SPRO	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	SB2B	≤ 0,1%	≤ 0,1%	≤ 0,1%			Phù hợp	
	4.	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ % 99,5	≥ % 99,5			Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	



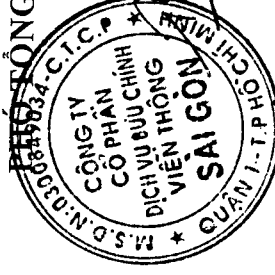
Handwritten signature or mark at the top right corner.

Thời gian thiết lập dịch vụ									
		≥ 90	≥ 90		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	-	Phương pháp thống kê	-	Phù hợp
5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)		≥ 90	≥ 90						Phù hợp
5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:		≥ 90	≥ 90	857	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT		Phương pháp thống kê	98,02%	Phù hợp
- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)		≥ 90	≥ 90	237				100%	Phù hợp
- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)		≥ 90	≥ 90						
Thời gian khác phục mất kết nối									
6.	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	4055	Phương pháp thống kê	98,03%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khác phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	959	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT		Phương pháp thống kê	99,79%	Phù hợp
7.	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Toàn bộ khiếu nại trong quý	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT		Phương pháp thống kê	0,000	Phù hợp

Mar

8.	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Toàn bộ số lượng khiếu nại hồi âm cho khách hàng trong quý	Phương pháp thống kê	100%	Phù hợp
Dịch vụ hỗ trợ khách hàng								
9.	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT			24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %			5356 cuộc gọi	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	90,44 %

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC *MLL*
PHÒNG GIÁM ĐỐC



LE QUANG TRIỆU

