



TP.HCM ngày 27 tháng 10 năm 2014

Số: 660./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 ĐIỆN, THOẠI  
Quý III 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:...

*Handwritten signature*

- 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: 17/10/2014
  - 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 DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quy: III 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 viên thông số .660./B.C.:SPT.....K.TCN..... ngày 27 tháng 10 năm 2014 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công						
		1	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	16.519	Phương pháp giám sát bằng tinh năng sẵn có của mạng
2	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	7.550	Phương pháp lấy ý kiến khách hàng qua điện thoại	99,54%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.000 cuộc gọi		4,203	Phù hợp
Độ chính xác ghi cước								
Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai		≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	11.179	Phương pháp giám sát bảo hiệu	0,000%	Phù hợp
Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai		≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	11.179 cuộc gọi (thời gian 745.094 phút)		0,025 %	Phù hợp

4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai. - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai. - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai.	$\leq 0,01\%$ $\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$ $\leq 0,01\%$	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0% 0%	Phù hợp Phù hợp
---	---	--------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	---------------------	----------	--------------------

**B Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**

5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$	Thông kê toàn bộ sự cố trong quý	Toàn bộ sự cố trong quý	Phương pháp thống kê	99,96%	Phù hợp	
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao / 1 năm)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$	Thông kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý		Phương pháp thống kê	20,73	Phù hợp	
Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao									
7	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Thông kê đầy đủ số liệu sửa chữa đường thuê bao trong quý	2.910	Phương pháp thống kê	91,96%	Phù hợp	
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$				98,46%		
8	- Làng, xã, thị trấn ( Tỷ lệ số sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48 giờ)	Thời gian thiết lập dịch vụ							
		$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Thông kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao	219 (thuê bao)	Phương pháp thống kê	91,32%	Phù hợp	

	- Làng, xã, thị trấn ( Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày)	≥ 90 %	≥ 90 %	trong quý	78 ( thuế bao)		100.00%	Phù hợp
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ ( Số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Thông kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	3 khiếu nại (tổng số 75.617 thuế bao)	Phương pháp thống kê	0,004	Phù hợp
10	Hội âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %	Thông kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Toàn bộ hội âm khiếu nại trong quý	Phương pháp thống kê	100 %	Phù hợp
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			24 giờ trong ngày	Phù hợp
11	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tới thiêu là toàn bộ cuộc gọi trong 07 ngày liên tiếp.	6.936 (cuộc gọi)	Phương pháp giám sát	85,27%	Phù hợp



LÊ QUANG TRIỆU