



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



TP.HCM, ngày 19 tháng 01 năm 2021

Số: 12 /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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
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: 1 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: 33,175 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC (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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 12 /BC-SPT-KTCN ngày 19 tháng 01 năm 2021 của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		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 trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			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
1	TPHCM	99,95%	3,605	95,70%	93,60%	100,00%	Không phát triển thuê bao mới	Trong Quý IV năm 2020 không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	94,34%	
	Trên toàn mạng	99,95%	3,605	95,70%	93,60%	100,00%				24 giờ trong ngày	94,34%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHỤ TẠNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU