



TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT

Tp.HCM, ngày 16 tháng 10 năm 2013

Trụ sở: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, xã Bình
Hưng, huyện Bình Chánh, Tp.HCM
ĐT: (08) 54456868 - Fax: (08) 54040507
Số: 715 /CLDV-STC-QLCL

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐO KIỂM, ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**
Quý III năm 2013

1. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN

- Địa chỉ: 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.HCM
- Điện thoại: 08-54449999
- Fax :08-54040609

2. Tên đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng
dịch vụ bưu chính, viễn thông: **TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT**

- Địa chỉ: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, Xã Bình Hưng, Huyện Bình Chánh, Tp.HCM
- Điện thoại: 54456868

3. Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin:

☒ Đã gửi, ngày gửi: 29/06/2012

☐ Chưa gửi.

- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" trên website:

☒ Đã công bố. Ngày công bố: 29/06/2012, trên website: www.spt.vn và www.sptfone.com.vn.

☐ Chưa công bố.

- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ BCVT" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ BCVT" tại các điểm giao dịch:

+ Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 1

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 30

☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
Ngày hoàn thành 29/06/2012.

☐ 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.

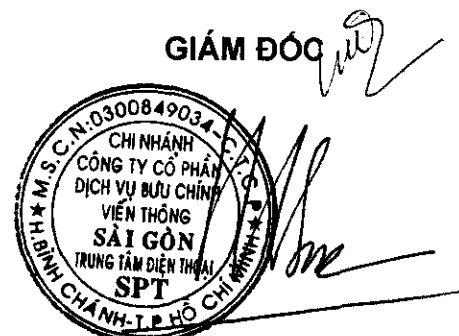
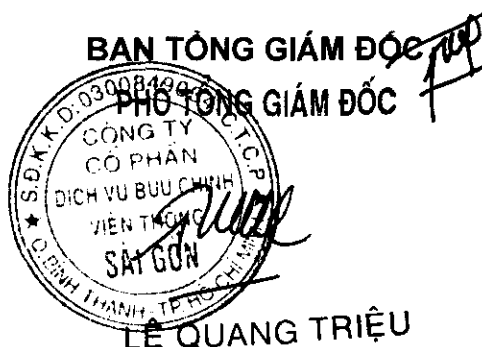
3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - ☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: Ngày 15/10/2013
 - ☐ 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 làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - ☒ Không có sự cố như trên.
 - ☐ 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, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 1.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 1. gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh.
- 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: Thành phố Hồ Chí Minh.
- 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, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

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



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
QUÝ 3-2013

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số Ngày 15 tháng 10 năm 2013 của Trung tâm Điện thoại SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35/BTTTT	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							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công					Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng		
	- Liên lạc nội tỉnh	≥ 95 %	≥ 95 %	1500 cuộc gọi	1543,8/1556,4*100		99,19%	Phù hợp
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1500 cuộc gọi	684,8/691,3*100		99,06%	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1000 cuộc gọi	Phỏng vấn khách hàng qua điện thoại	4,20	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	0/11926*100	Phương pháp mô phỏng	0,00%	Phù hợp
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	150/970571*100	Phương pháp mô phỏng	0,02%	Phù hợp
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai							
	Tỷ lệ cuộc gọi tính bị cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	0%	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	0%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							

5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	99,97%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (Tổng số sự cố/100 thuê bao trong 12 tháng)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong quý	16960/82388*100 (thuê bao)	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong quý 3-2013	20,59	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao							
	Nội thành, thị xã (Số sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	2785/3017*100 (thuê bao)	"Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong Q.3-2013"	92,31%	Phù hợp
	Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$		2020/2099*100 (thuê bao)		96,24%	Phù hợp
8	Thời gian thiết lập dịch vụ							
	Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$	Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoai và việc phát triển thuê bao trong quý	295/323*100 (Thuê bao)	Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoai và việc phát triển thuê bao trong Q.3-2013	91,33%	Phù hợp
	Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	$\geq 90 \%$	$\geq 90 \%$		101/107*100 (Thuê bao)		94,39%	Phù hợp
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong quý	02/82388*100	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong Q.3-2013	0,002	Phù hợp

10	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %	 Thống kê toàn bộ công văn hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	100 %	Thống kê số lượng hội âm khiếu nại trong Q.3-2013	100 %	Phù hợp
11	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	24 giờ trong ngày	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 %	Thực hiện gọi nhân công tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng. Số cuộc gọi tối thiểu là 250 cuộc gọi.	6943/7742*100	Số liệu thống kê từ Call Center trong Q.3-2013	89.68%	Phù hợp

BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

LÊ QUANG TRIỆU

GIÁM ĐỐC

MAI HỒNG SƠN