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

Trụ sở: 45 Lê Duẩn, P. Bến Nghé,
Quận 1, TP.HCM
ĐT: 08.54449999 Fax: 08.54040609

Số: 334/CV-SPT-KTCN
V/v Báo cáo chất lượng định kỳ Quý III/2013

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

TP HCM, ngày 18 tháng 10 năm 2013

Kính gửi: **CỤC VIỄN THÔNG – BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG.**

Theo quy định quản lý chất lượng dịch vụ BCVT&CNTT, Công ty SPT xin gửi báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông Quý III năm 2013 đối với dịch vụ sau:

- Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ truy nhập Internet (ADSL).

Trân trọng.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

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

LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:
- Như trên;
- Ban TGĐ;
- Lưu P.KTCN, P. HCQT.

Đính kèm:
- Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông – Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất- Dịch vụ truy nhập Internet (ADSL) - Quý III/2013.

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

Trụ sở: 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
ĐT: 08.54449999 Fax: 08.54040609

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

TP.HCM, ngày tháng 10 năm 2013

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Dịch vụ: DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

Quý III năm 2013

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG – BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG.

1. Tên Doanh nghiệp: **Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT)**
   - Địa chỉ: 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
   - Điện thoại: 08.54449999
   - Fax: 08.54040609
2. Tên Đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ Bưu chính, Viễn thông: **Phòng Kỹ thuật và Công nghệ**
   - Địa chỉ: 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
   - Điện thoại: 08.54449999
   - Fax: 08.54040723
   - Email: ktcn@spt.vn
3. 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).
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: **43.126** thuê bao.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

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

LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:
- Như trên;
- Ban TGĐ (để b/c);
- Lưu P. HCQT, P.KTCN.

Phụ lục V

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT- DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26.03.2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông

---

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

QUÝ III NĂM 2013

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số.....314..... Ngày 18. tháng 10 năm 2013 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
1	TPHCM	14.54%	66.57%	99.93%	95.30%	99.47%	91.65%	99.70%	0.007	100%	24 giờ trong ngày	84.90%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

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

LÊ QUANG TRIỆU