

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



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Trụ sở: 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé,  
Quận 1 TP.HCM

ĐT: 08.54449999 Fax: 08.54040609

Số: 18 /CV-SPT-KTCN

V/v Báo cáo chất lượng định kỳ Quý IV/2013

TP HCM, ngày 10 tháng 01 năm 2014

**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 IV năm 2013 đối với dịch vụ sau:

- Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại.

Trân trọng.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban TGD;
- 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 điện thoại - Quý IV/2013.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU



TP.HCM, ngày 20 tháng 01 năm 2014

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại**  
**Quý IV năm 2013**

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

- 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
- 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: [kctn@spt.vn](mailto:kctn@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: 78,674 thuê bao.**

0849  
CÔNG T  
CỔ PHẦN  
DỊCH VỤ BƯU  
VIỄN THÔNG  
SÀI GÒN  
THÀNH

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu Phòng KCTN, P.HCQT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**

**Phụ lục V**  
**MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ 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 CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**  
**QUÝ IV NĂM 2013**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 18./C.V...SPT...KTGN Ngày 20.. tháng 01 năm 2014 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa 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 hỗ trợ khách hàng	
				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	99.98%	20.23	94.34%	98.03%	96.31%	96.08%	0.000	100%	24 giờ trong ngày	93.92%


  
**KIỂM TỌNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỌNG GIÁM ĐỐC**  
 CÔNG TY  
 CỔ PHẦN  
 DỊCH VỤ BƯU CHÍNH  
 VIỄN THÔNG  
 SÀI GÒN  
 QUẬN THẠNH, TP. HỒ CHÍ MINH

**LÊ QUANG TRIỆU**

