

UBND. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN



Trụ sở: 45 Lê Duẩn, P. Bến Nghé, Quận 1,
Tp. Hồ Chí Minh
ĐT: 08.54449999 Fax: 08.54040609
Số: 119 /CV-SPT-KTCN
V/v Báo cáo chất lượng định kỳ Quý I/2014

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

TP HCM, ngày 18 tháng 04 năm 2014

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

Theo quy định quản lý chất lượng dịch vụ của Bộ Thông tin và Truyền thông, Công ty SPT xin gửi báo cáo chất lượng định dịch vụ viễn thông Quý I năm 2014 đối với dịch vụ sau:

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

Trân trọng.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban TGD.
- Phòng KTCN.
- TT STC (để biết)
- Lưu HCQT.

Đính kèm:

- Các báo cáo chất lượng định kỳ Quý I/2014

UBND THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN



Trụ sở: 45 Lê Duẩn, P. 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 18 tháng 04 năm 2014

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ: Điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất công cộng
Quý I năm 2014

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, P. 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, P. Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
 - Điện thoại: 08.54449999
 - Fax: 08.54040723
 - Email: 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 Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông mặt đất công cộng kèm theo báo cáo: 1 bản.**
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: 77,923 thuê bao.**

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:

- Như trên
- Ban TGD (để b/c)
- STC (để biết)
- Phòng KCTN (để t/d).
- Lưu HCQT.

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**

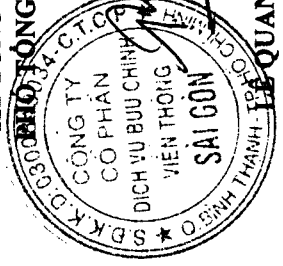
(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26.03.2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
QUY I NĂM 2014**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 113./S.S.:S.T.:K.T.C.N ngày 18 tháng 04 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 có đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa đường dây thuê bao		Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Thời gian thiết lập dịch vụ		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khieu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	99.98%	20.54	94.29%	99.64%	97.20%	100.00%	0.000	100%	24h	88.94%		

KT TỔNG GIÁM ĐỐC



LE QUANG TRIEU