

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: 118 /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 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 TGD.
- Phòng KTCN.
- TT STC (để biết)
- Lưu HCQT.

Đính kèm:

- Báo cáo chất lượng định kỳ Quý I/2014



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

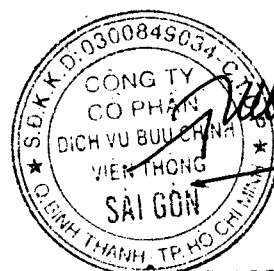
TP.HCM, ngày 18 tháng 04 năm 2014

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ: TRUY NHẬP INTERNET ADSL**  
**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, 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: [ktcn@spt.vn](mailto: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 Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL kèm theo báo cáo: 1 bản.**
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: 43.978 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)
- Lưu P. HCQT, P.KTCN

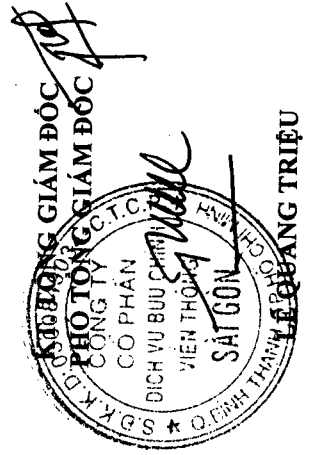
**Phụ lục V**  
**MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẬT ĐẤT- DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET (ADSL)**

(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 MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET (ADSL)**  
**QUÝ 01 NĂM 2014**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 118./SL./KT...KT(Ngày 18 tháng 04 năm 2014 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu	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		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	12.78%	63.85%	99.95%	97.26%	100.00%	98.96%	100.00%	0.0000	100%	24h	93.19%
	TPHCM											



**LÊ QUANG TRIỆU**