



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

Số: 479/BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý II - 2014).

TP.HCM, ngày 18 tháng 07 năm 2014

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ: Viễn thông cố định mặt đất- Dịch vụ điện thoại**  
**Quý II năm 2014**

**Kính gửi: CỤC VIỄN 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
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:
  - Tên đơn vị: 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 khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: 76,541 thuê bao.



Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC (để biết);
- Lưu P.KTCN, P.HCQT.



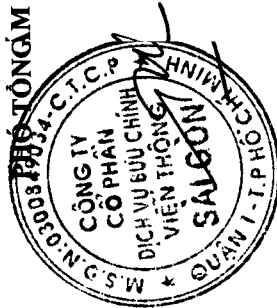
LÊ QUANG TRIỆU

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI  
QUY II NĂM 2014**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 4.19./Bc...S/P:K.T.N. ngày 18 tháng 07 năm 2014 Của Công P DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng nhân cứu điện i	Tỷ lệ cuộc gọi tới 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%	20,65	98,13%	99,61%	95,02%	100,00%	Không có khiếu nại	24 giờ tr ngày	95,97%	

KT TÔNG M ĐỐC *(chữ ký)*  
PHỤ TÙNG ĐỐC



LÊ QUATRIỆU

