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

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

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 TRUY NHẬP INTERNET ADSL
Quý II năm 2014

***Kính gửi*: CỤC VIỄN 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. 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
3. Số tỉnh,thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 2 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng).
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **44.371** 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);
- TT STC, CN SPT KV III (để biết);
- Lưu P. HCQT, P.KTCN.

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET (ADSL)
QUÝ II NĂM 2014
(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 480/BC-SPT-KTCN ngày 18 tháng 07 năm 2014 Của Công P 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	ch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			Tgian cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công 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	5.93%	40.20%	99.92%	98.02%	100.00%	98.03%	99.79%	Không có khiếu nại		giờ tr ngày	90.44%
2	ĐÀ NẴNG	11.17%	63.92%	99.80%	98.90%		95.78%		Không có khiếu nại		giờ tr ngày	93.00%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

LÊ CÔNG TRIỆU