



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).

TP.HCM, ngày 18 tháng 07 năm 2014

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ: VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL
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, Phường 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: ktn@spt.vn
- 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).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **44.371** thuê bao.

Nơi nhận:

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

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



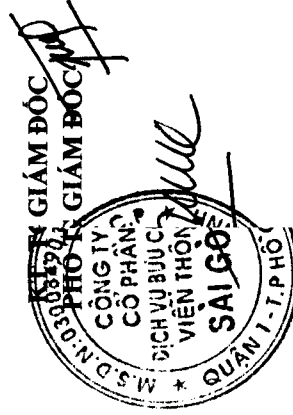
LÊ QUANG TRIỆU



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÓ 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...KTQ ngày 18 tháng 07 năm 2014 Của Công P 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 | | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hội âm khiếu nại của khách hàng | Chỉ số hỗ trợ khách hàng | |
|-----|--------------|------------------------------|----------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|--|---------------------------------|---|---|
| | | Hướng đi | Hướng về | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, xã | Nội thành, thị xã | Thị trấn, làng, xã | | | 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 | Thời gian cấp độ hỗ trợ khách hàng riêng biệt |
| 1 | TPHCM | 5.93% | 40.20% | 99.92% | 98.02% | 100.00% | 98.03% | 99.79% | Không có khiếu nại | Không có khiếu nại | 90.44% | 90.44% |
| 2 | ĐÀ NẴNG | 11.17% | 63.92% | 99.80% | 98.90% | | 95.78% | | Không có khiếu nại | Không có khiếu nại | 93.00% | 93.00% |



LÊ NGỌC TRIỆU

