



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

TP.HCM, ngày 17 tháng 10 năm 2014

Số: 648 /BC-SPT-KTCN
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông (Quý III - 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 III 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: kctn@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: **44.583** thuê bao.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

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



LÊ QUANG TRIỆU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET (ADSL)
QUÝ III NĂM 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 648/BC..SPT..KTN ngày 17 tháng 10 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		Khiếu 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	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã			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	TPHCM	9.01%	38.65%	99.94%	99.42%	99.58%	96.88%	98.87%	Không có khiếu nại		24 giờ trong ngày	87.28%
2	ĐÀ NẴNG	10.92%	32.29%	99.97%	100.00%		98.41%		Không có khiếu nại		24 giờ trong ngày	100.00%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC *Maal*

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BROADCASTING VIỄN THÔNG SÀI GÒN

LÊ QUANG TRIỆU