



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

Số: 649 /BC-SPT-KTCN

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

TP.HCM, ngày 17 tháng 10 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 III năm 2014

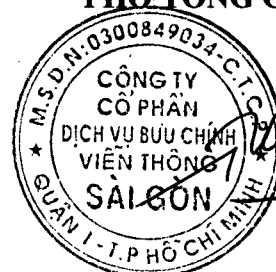
Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG.

- 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: ktn@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: **75,478** thuê bao.

Nơi nhận:

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

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



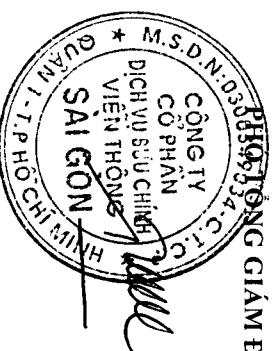
LÊ QUANG TRIỆU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
. DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
QUÝ III NĂM 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 649/Bc...SPT...KTCN ngày 17 tháng 10 năm 2014 của Công ty CP 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		Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	99.96%	20.73	91.96%	98.46%	91.32%	100.00%	0.004	100.00%	24 giờ trong ngày	85.27%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHẠM VĂN ĐỨC



LÊ QUANG TRIỆU