



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

TP.HCM, ngày 19 tháng 01 năm 2015

Số: 63 /BC-SPT-KTCN  
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý IV - 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 IV 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: [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: 2 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 43,212 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**

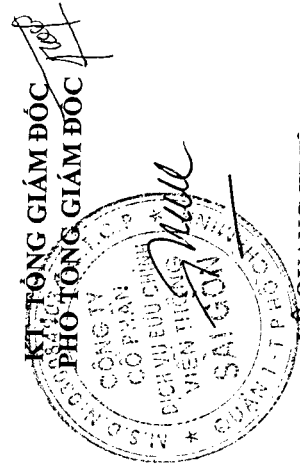


**LÊ QUANG TRIỆU**

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

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 63/L.C.../P.T.../KTCL ngày 19 tháng 01 năm 2015 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		Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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 khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	9,16%	42,10%	99,98%	97,04%	99,53%	97,79%	Không có khiếu nại	24 giờ trong ngày	91,35%		
2	ĐÀ NẴNG	12,96%	40,56%	99,91%	100,00%		100,00%	Không có khiếu nại	24 giờ trong ngày	100,00%		



LÊ QUANG TRIỆU