



TP.HCM, ngày 19 tháng 01 năm 2015

Số: 62 /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 cố định mặt đất- Dịch vụ điện thoại
Quý IV năm 2014

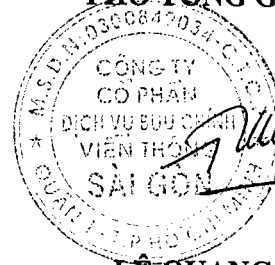
Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG.

- 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
- 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: **74,600** 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

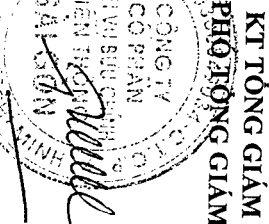



LÊ QUANG TRIỆU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
QUÝ IV NĂM 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 62.1/BC...SPT...KTON... ngày 19 tháng 01 năm 2015 của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

| STT | Tên chi 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 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1 | TPHCM | 99,98% | 20,14 | 96,69% | 98,22% | 92,68% | 100,00% | 0,001 | 100,00% | 24 giờ trong ngày | 93,63% |

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


LÊ QUANG TRIỆU