

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN



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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

TP.HCM, ngày 11 tháng 04 năm 2015

Số: 264 /BC-SPT-KTCN  
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý I - 2015).

**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 I năm 2015**

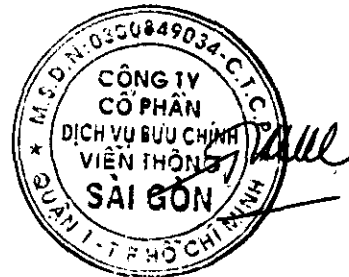
**Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG**

- 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: 42,038 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 I NĂM 2015**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 264/06SPT-KTCM ngày 22 tháng 04 năm 2015 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

| STT | Tên chỉ tiêu<br><br>Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | 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 | 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                                                                 | 9,37%                        | 40,33%   | 99,98%                  | 99,61%                      | 100,00%            | 98,25%                          | 100,00%            | Không có khiếu nại                             |                                 | 24 giờ trong ngày                                                          | 90,77%                                                                                                                                  |
| 2   | ĐÀ NẴNG                                                               | 10,82%                       | 31,83%   | 100,00%                 | 100,00%                     |                    | 99,59%                          |                    | Không có khiếu nại                             |                                 | 24 giờ trong ngày                                                          | 100,00%                                                                                                                                 |

