



Trụ sở: 10 Cô Giang, P. Cầu Ông Lãnh,
Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
ĐT: 08.54449999 Fax: 08.54040609

TP.HCM, ngày 01 tháng 01 năm 2016

Số: 60 /BC-SPT-KTCN
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông (Quý IV - 2015).

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ: VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL
Quý IV 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: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, 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: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, 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: 2 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **44,388** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC, TT SST, 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 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .../.../... ngày ... tháng 01 năm 2016 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 khác phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiêu 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	11,72%	59,71%	99,96%	98,81%	100,00%	99,47%	100,00%	Không có khiếu nại của Khách hàng		24 giờ trong ngày	95,77%
2	ĐÀ NẴNG	2,89%	36,69%	99,95%	97,67%		96,47%				24 giờ trong ngày	84,72%



LÊ QUANG TRIỆU

