



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

TP.HCM, ngày 20 tháng 04 năm 2016

Số: 204 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông (Quý I - 2016).

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ: Viễn thông cố định mặt đất- Dịch vụ điện thoại**  
**Quý I năm 2016**

**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](mailto: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: **80,412** thuê bao.



**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGDĐ (đề b/c);
- TT STC, SST (đề biết);
- Lưu P.KTCN, P.HCQT.



**LÊ QUANG TRIỆU**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

**QUÝ I NĂM 2016**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 20A/B.C-SP-KVN ngày 20 tháng 04 năm 2016 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		Khiếu 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	99,95%	20,79	98,40%	98,86%	93,10%	91,67%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	83,84%	

KT TỔNG GIÁM ĐỐC *moai*  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU