



TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT

Tp.HCM, ngày 15 tháng 01 năm 2014

Trụ sở: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, xã Bình
Hưng, huyện Bình Chánh, Tp.HCM
ĐT: (08) 54456868 - Fax: (08) 54040507
Số: 38 /CLDV-STC-QLCL

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA, ĐO KIỂM, ĐÁNH GIÁ ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**
Quý IV năm 2013

**1. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông:
CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN**

- Địa chỉ: 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.HCM
- Điện thoại: 08-54449999
- Fax :08-54040609

**2. Tên đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng
dịch vụ bưu chính, viễn thông: TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT**

- Địa chỉ: 90 đường số 8 KDC Trung Sơn, Xã Bình Hưng, Huyện Bình Chánh, Tp.HCM
- Điện thoại: 54456868

3. Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin:
 Đã gửi, ngày gửi: 29/06/2012
 Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" trên website:
 Đã công bố. Ngày công bố: 29/06/2012, trên website: www.spt.vn và www.sptfone.com.vn.
 Chưa công bố.
- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ BCVT" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ BCVT" tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 1
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 30
- Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 29/06/2012.
- Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...
- Chưa thực hiện việc niêm yết.



- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
 - Không.
 - Có sự thay đổi:
 - + Nội dung thay đổi:...
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: Ngày 15/01/2014
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
 - Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - Không có sự cố như trên.
 - Có ... sự cố:
 - + Tại ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.
 - + ...

3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 1.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Thành phố Hồ Chí Minh.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông: 01 bản.

BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

LÊ QUANG TRIỆU

GIÁM ĐỐC

MAI HỒNG SƠN

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý 4 năm 2013

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

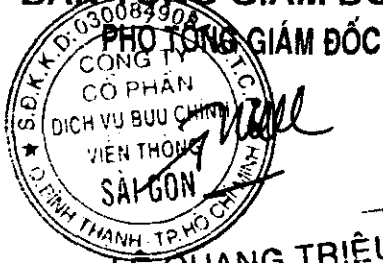
(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số ... ngày 15 tháng 01 năm 2014 của Trung tâm Điện thoại SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh - Liên lạc liên tỉnh	≥ 95 % ≥ 94 %	≥ 95 % ≥ 94 %	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	1452,83/1459,9*100 666,9/672,17*100	Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng	99,54% 99,22%	Phù hợp Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1000 cuộc gọi	Phòng vấn khách hàng qua điện thoại	4,20	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	≤ 0,1 % ≤ 0,1 %	Phương pháp mô phỏng 10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	Phương pháp mô phỏng 0/10360*100% 147/730966*100%	10.000 cuộc gọi 10.000 cuộc gọi	0,00% 0,02 %	Phù hợp Phù hợp
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	0%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Đính kèm file	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý 4-2013	99,98%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (Tổng số sự cố/100 thuê bao trong 12 tháng)	≤ 20,8	≤ 20,8	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong quý	17270/85375*100% (thuê bao)	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong Quý 4 năm 2013	20,23	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao			Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý				



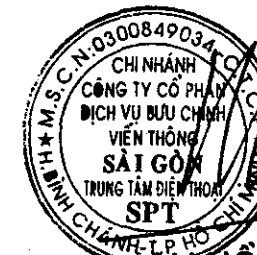
	- Nội thành, thị xã (Số sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian 24 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %		3166/3356*100 (thuê bao)	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong Quý 4 năm 2013	94,34 %	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Số sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian 48 giờ)	≥ 90 %	≥ 90 %		1295/1321*100 (thuê bao)	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong Quý 4 năm 2013	98,03%	Phù hợp
8	Thời gian thiết lập dịch vụ			Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	365/379*100 (thuê bao)	Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong Quý 4 năm 2013	96,31%	Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	≥ 90 %	≥ 90 %		98/102*100 (thuê bao)		96,08%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	≥ 90 %	≥ 90 %					
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ ≤ 0,25 khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	00/78674*100	Thống kê số lượng khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ trong Quý 4 năm 2013	0,00	Phù hợp
10	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %	Thống kê toàn bộ công văn hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	100%	Thống kê số lượng khiếu nại hội âm cho khách hàng khiếu nại trong Quý 4 năm 2013	100 %	Phù hợp
11	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	Thống kê từ Call Center	5424/5775*100	Thống kê từ Call Center	93,92%	Phù hợp

BAN TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

GIÁM ĐỐC



MAI HỒNG SƠN