

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

QUÝ II NĂM 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số .564/BC-SPT-KT^h ngày 21 tháng 07 năm 2016 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		Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm 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 nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	99,98%	20,78	98,43%	97,68%	93,73%	100%	0,00001	100%	24 giờ trong ngày	98,66%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


SÀI GÒN
 CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN
 M.S.D.N: D300827034-C.C.C.C
 QUẬN 1 - TP. HỒ CHÍ MINH

LÊ QUANG TRIỆU