



DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỎ ĐỊNH MẬT ĐẠT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL

QUÝ II NĂM 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 5.65./ĐC-SPT-KTQ ngày 21 tháng 07 năm 2016 của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chi tiêu	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		Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	14,30%	64,10%	99,90%	100%	100%	98,98%	99,68%	Không có khiếu nại của Khách hàng	24 giờ trong ngày	99,06%	
2	ĐÀ NẴNG	5,32%	34,85%	99,97%	100%		98,92%				86,27%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHO TỔNG GIÁM ĐỐC

TRẦN QUANG TRIỆU