



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
CƠ ĐÌNH MẠT ĐẠT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG
QUÝ II NĂM 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 566/KC-SĐT...KT... 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		Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khuyến 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	14,30%	64,10%	99,89%	97,58%	99,04%	99,44%	100%	0,0001	100%	24 giờ trong ngày	99,03%
2	ĐÀ NẴNG	5,32%	34,85%	99,98%	99,08%		97,04%		Không có khiếu nại của Khách hàng			82,05%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHẦN TÔNG GIÁM ĐỐC


LÊ QUANG TRIỆU