

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỆN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
QUÝ III NĂM 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 596/AC-SPT-17AN ngày 20 tháng 10 năm 2016 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự có đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khíếu 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 khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	99,95%	20,74	95,77%	98,47%	94,66%	92,86%	0,00001	100%	24 giờ trong ngày	99,07%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÙNG GIẢM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

