

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG**

**QUÝ III NĂM 2016**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 597/BC-SPT-IT ngày 20 tháng 10 năm 2016 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khác phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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 khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	14,62%	66,60%	99,94%	96,81%	100%	99,38%	99,60%	Không có khiếu nại của khách hàng	24 giờ trong ngày	98,74%	
2	ĐÀ NẴNG	5,95%	45,65%	100%	95,88%		98,69%				81,93%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

