

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

**QUÝ IV NĂM 2016**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số ...../ĐC-SPT-CTN..... ngày 20 tháng 01 năm 2017 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		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm 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 mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	TPHCM	99,91%	20,77	95,25%	98,39%	93,51%	98,00%	0,00001	100%	24 giờ trong ngày	99,28%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC *Phạm Văn Minh*  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU