



Trụ sở: 10 Cô Giang, P. Cầu Ông Lãnh,
Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
ĐT: 028.54449999 Fax: 028.54040609

TP.HCM, ngày 20 tháng 07 năm 2018

Số: 133 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông (Quý II - 2018)

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý II năm 2018**

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

- Tên Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT)
 - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
 - Điện thoại: 028.54449999
 - Fax: 028.54040609
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:
 - Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật và Công nghệ
 - Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh
 - Điện thoại: 028.54449999
 - Fax: 028.54040609
 - Email: ktcn@spt.vn
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 1 Tỉnh/Thành (TP. Hồ Chí Minh).
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý báo cáo: 45,755 thuê bao.



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC (để biết);
- Lưu P.KTCN, SPT.



LÊ QUANG TRIỆU

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
QUÝ II năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 133/BC...SPT...KTCN Ngày 20 tháng 07 năm 2018 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố 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	Hồi 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 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	99.94%	20.78	90.22%	97.39%	98.81%	100.00%	0.00002	100.00%	24 giờ trong ngày	98.24%

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
 PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

