



Trụ sở: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông
Lãnh, Quận 1, TP.HCM

ĐT: 028 54449999 Fax: 028 54040609

Số: 79/CV-SPT-KTCN

V/v: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.

TP.HCM, ngày 20 tháng 04 năm 2020

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

- Tên doanh nghiệp: Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Bưu Chính Viễn Thông Sài Gòn**
Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM
Điện thoại: 028.54449999
Fax: 028.54040609
E-mail: info@spt.vn
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Hoàng Sĩ Hóa – Tổng Giám Đốc
- Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Phòng Kỹ Thuật và Công nghệ**
Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM
Điện thoại: 028.54449999
Fax: 028.54040609
E-mail: ktcn@spt.vn
- Công bố chất lượng:**
Dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất
Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT- Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- Tài liệu kèm theo:**
 - Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;
 - Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: 80 /CV-SPT-KTCN ngày 20 tháng 04 năm 2020.
- Doanh nghiệp cam kết:**
 - Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
 - Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



LÊ QUANG TRIỆU

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Tổng Giám Đốc (để b/c);
- Trung tâm Điện thoại SPT (STC);
- Công ty TNHH MTV Cuộc sống mới (New Life);
- Lưu P.KTCN, SPT.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc Lập – Tự Do – Hạnh Phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 80 / CV-SPT-KTCN

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.HCM

Điện thoại: 028.54449999

Fax: 028.54040609

E-mail: info@spt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công:		
	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5%	< 5%
	- Liên lạc liên tỉnh	< 6%	< 6%
2	Độ chính xác ghi cước:		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai:		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%



[Handwritten signature]

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
2	Sự cố đường dây thuê bao (tổng số sự cố/100 thuê bao/03 tháng)	≤ 5,2	≤ 5,2
Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:			
3	- Nội thành, thị xã (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ)	≥ 90%	≥ 90%
	- Xã, thị trấn (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ)	≥ 90%	≥ 90%
Thời gian thiết lập dịch vụ:			
4	- Nội thành, thị xã (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	- Xã, thị trấn (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
6	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
Dịch vụ trợ giúp khách hàng			
7	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%

TP.HCM, ngày 20 tháng 04 năm 2020

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU