



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 04 năm 2020

Số: 36 /BC-SPT-KTCN

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông

## BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất  
Quý I năm 2020

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
- 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: 36,882 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- TT STC (để biết);
- Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới (New Life) (để biết);
- Lưu P.KTCN, SPT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

**Quý: I năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 36 /BC-SPT-KTCN Ngày 20 tháng 04 năm 2020 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

Số TT	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
1	TPHCM	99,98%	2,405	91,77%	94,01%	95,83%	100,00%	Trong Quý I năm 2020 không có khiếu nại của khách hàng		24 giờ trong ngày	95,16%
	Trên toàn mạng	99,98%	2,405	91,77%	94,01%	95,83%	100,00%			24 giờ trong ngày	95,16%

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



**LÊ QUANG TRIỆU**