



## BẢNG CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Số: 15616/CV-SPT-KTCN

**Doanh nghiệp:** CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN

**Địa chỉ:** 45 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

**Điện thoại:** 08 – 4040608

**Fax:** 08 – 4040609

### Công bố

**Chất lượng dịch vụ:** ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

**Phù hợp với tiêu chuẩn ngành:** TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – TCN 68 – 186: 2006

### DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

STT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo tiêu chuẩn TCN 68-186:2006	Mức công bố
1.	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 92\%$	$\geq 92\%$
2.	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$
3.	Chất lượng thoại	$\geq 3,0$ điểm	$\geq 3,0$ điểm
4.	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$
5.	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$
6.	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
7.	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/ 3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
8.	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
9.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 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.	24/24 giờ  $\geq 80\%$	24/24 giờ  $\geq 80\%$

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 12 năm 2006

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

(Đã ký và đóng dấu)

**TÔN MINH THÔNG**

