

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẢNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG

QUÝ IV NĂM 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 31/BCT-SPT-1572N ngày 20 tháng 01 năm 2017 Của Công ty CP DV BCVT Sài Gòn)

STT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình		Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian khắc phục mất kết nối		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Hướng đi	Hướng về		Nội thành, làng, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã	Nội thành, làng, xã thị xã	Thị trấn, làng, xã			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	14,75%	61,70%	99,96%	94,42%	99,38%	98,69%	99,57%	0,00017	100%	24 giờ trong ngày	98,83%
2	ĐÀ NẴNG	44,52%	5,87%	99,92%	92,05%		90,24%		Không có khiếu nại của K.H			81,97%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU