

Số: **09/ CV_SBDS/2014**

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

TP.HCM ngày **24** tháng 2 năm 2014.

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ TRUY
NHẬP INTERNET (ADSL), QUÝ IV NĂM 2013

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ SAO BẮC ĐÁU
Địa chỉ : Gian hàng T3-B4L, tầng hầm tòa nhà Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q.Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại : (08)35149011
Fax : (08)35149010
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Tên đơn vị : **Trung tâm Internet SaoBacDau Service**
Địa chỉ : Gian hàng T3-B4L, tầng hầm tòa nhà Topaz, 92 Nguyễn Hữu Cảnh, P.22, Q.Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại : (08)22201999
Fax : (08)35149010
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 01- TP. Hồ Chí Minh.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 415

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



Trần Tuyên Đức

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIÊN THÔNG CỎ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

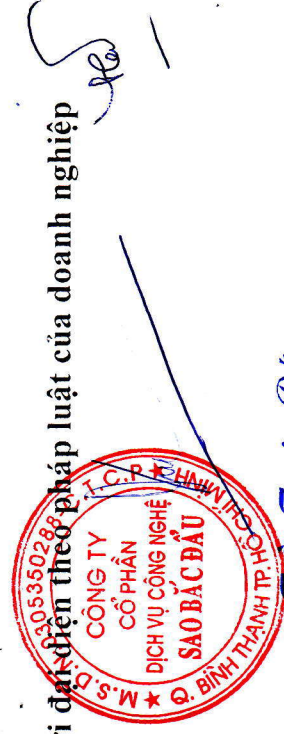
Quý: IV năm 2013

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số ~~35:2011/BTTTT~~ ngày 24 tháng 04 năm 2014 của Công ty CP Dịch vụ Công nghệ Sao Bắc Đẩu)

Số TT	Tên chỉ tiêu	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		Kiểu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương TP.HCM	100%	100%	100%	-	98.78%	0	100%	24h	98.30%	

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2011/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤



Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

Trần Tuyên Đức