

## KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất  
Quý 2 năm 2017

### 1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62692285.

### 2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Phòng Kỹ thuật Nghiệp vụ - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62660069.

### 3. Kết quả tự kiểm tra

#### 3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

##### 3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Đã gửi hồ sơ công bố chất lượng đến cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông, ngày gửi: 20/7/2016.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 04/8/2016.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
  - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 03.
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 49 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 14/7/2017.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước: Thay đổi quy chuẩn áp dụng.

##### 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 18/7/2017.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
- Báo cáo khi có sự cố: Không có sự cố.



*[Handwritten signature]*

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Đồng Nai, Bình Định, Hà Giang.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có tên sau đây: **Đồng Nai, Bình Định, Hà Giang.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0.

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản/03 tỉnh.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Lưu Mạnh Hà



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1911/BC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017  
của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2015/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	545.502 mẫu	Thực hiện đo kiểm	97,78%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.407 cuộc	Mô phỏng	99,41%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.387 cuộc	Mô phỏng	0,15%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.380 cuộc	Mô phỏng	97,43%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước:							Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.261 cuộc	Thực hiện đo kiểm	0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.261 cuộc		0%	
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:							Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	21.211 cuộc	So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau	0%	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	10.950 cuộc		0%	
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
7	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	99,990%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,00001	Phù hợp
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê	Thống kê khiếu nại trong quý	Thống kê	(a1)	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	253 cuộc	Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng	24 giờ	Phù hợp
	- 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.	≥ 80 %	≥ 80 %				97,23%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý 2 năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 190/BC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2015/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	250.513 mẫu	Thực hiện đo kiểm	99,03%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.380 cuộc	Mô phỏng	99,91%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.377 cuộc	Mô phỏng	0,06%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.375 cuộc	Mô phỏng	99,29%	Phù hợp
	Độ chính xác ghi cước:							
5	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.133 cuộc	Thực hiện đo kiểm	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.133 cuộc		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:							
6	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	21.526 cuộc	So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.393 cuộc		0%	
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
7	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	99,994%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,00001	Phù hợp
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê	Thống kê khiếu nại trong quý	Thống kê	(a1)	Phù hợp
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
10	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	255 cuộc	Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng	24 giờ	Phù hợp
	- 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.	≥ 80 %	≥ 80 %				98,82%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hồi âm khiếu nại.



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
 Quý 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 196/ĐBC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2015/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	207.093 mẫu	Thực hiện đo kiểm	95,14%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.447 cuộc	Mô phỏng	99,56%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.432 cuộc	Mô phỏng	0,35%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.420 cuộc	Mô phỏng	97,02%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước:							Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.142 cuộc	Thực hiện đo kiểm	0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.142 cuộc		0%	
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau		Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	22.552 cuộc		0%	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	12.406 cuộc		0%	
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
7	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	99,968%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,00001	Phù hợp
9	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê	Thống kê khiếu nại trong quý	Thống kê	(a1)	Phù hợp
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- 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.	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	252 cuộc	Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng	24 giờ 93,25%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.