

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

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất  
Quý 3 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: 024-62692285.

### 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: 024-62660069.

### 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: 12/6/2013.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 20/6/2013.
- 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: 43 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 14/10/2017.
- 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: Không thay đổi.

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

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/10/2017.
- 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.

##### 3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

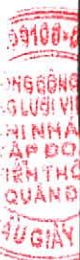
  
1

- 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: **Hải Dương, Gia Lai, Cần Thơ.**
  - 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: **Hải Dương, Gia Lai, Cần Thơ.**
  - 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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 462/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 10 năm 2017  
của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:					Mô phỏng		Phù hợp
	- Liên lạc nội tỉnh	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	1.600 cuộc gọi		100%	
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	1.650 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.675 cuộc gọi	Mô phỏng	4,14 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					Giám sát báo hiệu		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	13.698 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	13.698 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					Thống kê		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	25.220 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	11.522 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 253 cuộc	Mô phỏng		Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	
	- 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 %				100.00%	



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

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Cần Thơ**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 462/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:					Mô phỏng		Phù hợp
	- Liên lạc nội tỉnh	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	1.600 cuộc gọi		100%	
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	1.598 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.590 gọi	Mô phỏng	4,17 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					Giám sát báo hiệu		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	11.757 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	11.757 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					Thống kê		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	22.005 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.248 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 254 cuộc	Mô phỏng		Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	
	- 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 %				100.00%	



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

Quý 3 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 44/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:					Mô phỏng		Phù hợp
	- Liên lạc nội tỉnh	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	1.604 cuộc gọi		100%	
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	1.600 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.754 cuộc gọi	Mô phỏng	4,17 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					Giám sát báo hiệu		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	12.650 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	12.650 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					Thống kê		Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	23.305 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.655 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 254 cuộc	Mô phỏng		Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ trong ngày	
	- 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 %				99,61 %	

