

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 1 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: 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: 41 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 06/4/2017.
- 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: 18/4/2017.
- 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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



Đại úy Lưu Mạnh Hà

108-6
CÔNG
LƯỚI VI
NHÀ
P. Đ
ÊN TH
UẬN
U GIẤY

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

Quý 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Sơn La

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 78 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
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	1.601 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.698 cuộc gọi	Mô phỏng	4,11 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	20.132 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	20.132 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	30.208 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.076 cuộc gọi		0%	
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm)	≤ 20,8	≤ 20,8	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê	19,29	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:					Thống kê		Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24h).	≥ 90 %	≥ 90 %	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý		92,31%	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48h).	≥ 90 %	≥ 90 %				(a1)	



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
8	Thời gian thiết lập dịch vụ: - Nội thành, thị xã (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %	Tổng kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Tổng kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Tổng kê	100%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %				(a2)	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng).	≤ 0,25	≤ 0,25	Tổng kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Tổng kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Tổng kê	0	Phù hợp
10	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%	Tổng kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Tổng kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Tổng kê	(a3)	Phù hợp
11	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 gọi	gọi 255 cuộc	Mô phỏng	24 giờ trong ngày	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 %				95,69%	

Ghi chú:

- (a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đường dây thuê bao khu vực làng, xã, thị trấn.
(a2) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu về thiết lập dịch vụ khu vực làng, xã, thị trấn.
(a3) 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 CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Thuận

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 78 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
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	1.572 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	2.910 cuộc gọi	Mô phỏng	3,94 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	14.121 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	14.121 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	29.984 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	15.863 cuộc gọi		0%	
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm)	≤ 20,8	≤ 20,8	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê	20,55	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:			Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	Thống kê		Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24h).	≥ 90 %	≥ 90 %				100%	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48h).	≥ 90 %	≥ 90 %				(a1)	

TT	Chi 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
8	Thời gian thiết lập dịch vụ:			Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê		Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %				100%	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %				(a2)	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng).	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê	0	Phù hợp
10	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 toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	(a3)	Phù hợp
11	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 %				98,42%	

Ghi chú:

- (a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đường dây thuê bao khu vực làng, xã, thị trấn.
(a2) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu về thiết lập dịch vụ khu vực làng, xã, thị trấn.
(a3) 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.



Handwritten signature

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

Quý 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 78 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
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	1.600 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.511 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	13.676 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	13.676 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	25.818 cuộc gọi		0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	12.142 cuộc gọi		0%	
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5 %	≥ 99,5 %	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ sự cố trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm)	≤ 20,8	≤ 20,8	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê đầy đủ sự cố đường dây thuê bao trong 1 năm	Thống kê	17,30	Phù hợp
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:			Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường dây thuê bao trong quý	Thống kê		Phù hợp
	- Nội thành, thị xã (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24h).	≥ 90 %	≥ 90 %				93,33%	
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48h).	≥ 90 %	≥ 90 %				100%	



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
8	Thời gian thiết lập dịch vụ: - Nội thành, thị xã (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %	Tổng kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Tổng kê toàn bộ hợp đồng cung cấp dịch vụ thoại và việc phát triển thuê bao trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
	- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày).	≥ 90 %	≥ 90 %				(a1)	
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại /100 khách hàng/3 tháng).	≤ 0,25	≤ 0,25	Tổng kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Tổng kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê	0	Phù hợp
10	Hội âm khiếu nại của khách hàng (tỷ lệ hội âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại).	100%	100%	Tổng kê toàn bộ công văn hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Tổng kê toàn bộ công văn hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	(a2)	Phù hợp
11	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 gọi	gọi 253 cuộc	Mô phỏng	24 giờ trong ngày	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 %				99,21%	

Ghi chú:

(a1) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ tại khu vực làng, xã, thị trấn.

(a2) Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hội âm khiếu nại.



[Handwritten signature]