TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI
**TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL**

Số: 1242 /BC-VTNet-KTNV

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2018*

# 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 I năm 2018**

**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 Công nghiệp - 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: 024-62692285.

**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: 70 cửa hàng.
  + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  + Ngày hoàn thành: 31/3/2018.
- 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 có thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 19/4/2018.
- 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:

- 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: **Hà Nội, Bắc Ninh, Bắc 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: **Hà Nội, Bắc Ninh, Bắc 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**

M.S.C.N:0100109106-012 TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI Q.CẦU GIẤY - TP HÀ NỘI

Thiếú tá Hà Minh Tuấn

# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
## DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
## Quý I năm 2018
## Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1242/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 95% | 100.000 mẫu | 432.680 mẫu | Thực hiện đo kiểm | 99,98% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.573 cuộc | Mô phỏng | 99,72% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.563 cuộc | Mô phỏng | 0,28% | 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 | 3.558 cuộc | Mô phỏng | 99,30% | 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 | 11.467 cuộc | Thực hiện đo kiểm | 0% | |
| | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% | ≤ 0,1% | 10.000 cuộc | 11.467 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 | 22.692 cuộc | So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau | 0,0044% | |
| | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai | ≤ 0,01% | ≤ 0,01% | 10.000 cuộc | 11.225 cuộc | | 0% | |
| 7 | 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 | 250 cuộc | Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng | 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 % | | | | 99,20% | Phù hợp |

# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
## DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
## Quý I năm 2018
## Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1292/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 95% | 100.000 mẫu | 454.512 mẫu | Thực hiện đo kiểm | 99,92% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.291 cuộc | Mô phỏng | 99,94% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.289 cuộc | Mô phỏng | 0,30% | 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 | 3.279 cuộc | Mô phỏng | 99,54% | 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 | 10.082 cuộc | Thực hiện đo kiểm | 0% | |
| | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% | ≤ 0,1% | 10.000 cuộc | 10.082 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 | 20.248 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 | 10.166 cuộc | | 0% | |
| 7 | 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 | 251 cuộc | Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng | 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 % | | | | 98,41% | Phù hợp |

# KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
## DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
## Quý I năm 2018
## Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Giang

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1292/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 95% | 100.000 mẫu | 445.230 mẫu | Thực hiện đo kiểm | 98,70% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.348 cuộc | Mô phỏng | 99,76% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.340 cuộc | Mô phỏng | 0,51% | 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 | 3.323 cuộc | Mô phỏng | 99,67% | 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 | 10.041 cuộc | Thực hiện đo kiểm | 0% | |
| | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% | ≤ 0,1% | 10.000 cuộc | 10.041 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 | 22.377 cuộc | So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau | 0,004% | |
| | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai | ≤ 0,01% | ≤ 0,01% | 10.000 cuộc | 12.336 cuộc | | 0% | |
| 7 | 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 | 250 cuộc | Thực hiện cuộc gọi đến dịch vụ chăm sóc khách hàng | 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 % | | | | 98,00% | Phù hợp |