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

Số: 1535/BC-VTNet-KT

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2018

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 III 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 - 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: 05/10/2018.
- Đã công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website: http://www.vietteltelecom.vn. Ngày công bố: 18/10/2018.
- 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: 71 cửa hàng.
  + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  + Ngày hoàn thành: 18/10/2018.
- 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: 19/10/2018.
- 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: Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Bình Dương.
- 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: Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Bình Dương.
- 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.

Nơi nhận:
- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

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

Thiếu tá Hà Minh Tuấn

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1535/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2018 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, thành phố	≥ 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	1.688 cuộc gọi	Mô phỏng	4,14 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các cuộc gọi do máy đo mô phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	12.546 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	12.546 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hóa đơn cước		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	23.469 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.923 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 256 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng		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 %				94,53%	

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Vũng Tàu

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1535/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2018 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	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, thành phố	≥ 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	1.650 cuộc gọi	Mô phỏng	4,16 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các cuộc gọi do máy đo mô phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	15.249 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	15.249 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hóa đơn cước		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	32.095 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	16.846 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 252 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng		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 %				98,81%	

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý III năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1535/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2018 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, thành phố	≥ 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	1.593 cuộc gọi	Mô phỏng	3,99 điểm	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cước:					So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các cuộc gọi do máy đo mô phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	13.352 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	13.352 cuộc gọi		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hóa đơn cước		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	26.536 cuộc gọi		0%	
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	13.184 cuộc gọi		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:			250 cuộc gọi	gọi 251 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng		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 %				97,21%	