

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG
Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất
Quý II năm 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông.

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: 63 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: 19/7/2019.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.



[Handwritten signature]

- 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, Đà Nẵng, Khánh Hòa.
 - 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, Đà Nẵng, Khánh Hòa.
 - 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; Thù 02.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Lê Bá Tân

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

Quý II năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2657/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	1.601 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	1.855 cuộc gọi	Mô phỏng	4,12 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	14.883 cuộc		0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	14.883 cuộc		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị 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	28.872 cuộc		0%	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	13.989 cuộc		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:					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	250 cuộc	gọi 254 cuộc		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 %				99,21%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

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

Quý II năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2657/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	1.596 cuộc gọi		100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.579 cuộc gọi	Mô phỏng	4,15 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	14.472 cuộc		0%	
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	14.472 cuộc		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị 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	26.095 cuộc		0%	
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	11.623 cuộc		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:					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	250 cuộc	gọi 250 cuộc		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 %				98,00%	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

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

Quý II năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 657/BC-VTNet-KT ngày 07 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:					Mô phỏng	100%
	- 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	1.598 cuộc gọi		
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.606 cuộc gọi	Mô phỏng	4,16 điểm
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	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	15.126 cuộc		0%
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	15.126 cuộc		0%
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hóa đơn cước	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	29.051 cuộc		0%
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	13.925 cuộc		0%
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:					Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày
	- 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 255 cuộc		98,43%
	- 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 %				

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

