

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG
Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý III năm 2023

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: 07/7/2023.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 19/7/2023.
- 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: 72 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 19/7/2023.
- 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: 18/10/2023.
- 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: Thanh Hóa, Nghệ An, Nam Định.
 - 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: Thanh Hóa, Nghệ An, Nam Định.
 - 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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý III năm 2023**

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thanh Hóa

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2751 /BC-VTNet
ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2022/ BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	437.301 mẫu	Mô phỏng	99,83%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.467 cuộc	Mô phỏng	0,49%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.436 cuộc	Mô phỏng	0,07%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5 điểm	≥ 3,5 điểm	3.000 cuộc	5.436 cuộc	Mô phỏng	3,70	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	10.084 cuộc	So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài Viettel với số liệu các cuộc gọi mô phỏng do máy đo ghi lại trong thời gian đo kiểm	0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.084 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	26.507 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	16.412 cuộc		0%	
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	250 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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%				Phù hợp	

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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

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

Quý III năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2151 /BC-VTNet ngày 08 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	419.804 mẫu	Mô phỏng	99,96%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.774 cuộc	Mô phỏng	0,31%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.756 cuộc	Mô phỏng	0,14%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5 điểm	≥ 3,5 điểm	3.000 cuộc	5.748 cuộc	Mô phỏng	3,67	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	10.340 cuộc	So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài Viettel với số liệu các cuộc gọi mô phỏng do máy đo ghi lại trong thời gian đo kiểm	0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.340 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	30.169 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	19.809 cuộc		0%	
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	252 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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%				Phù hợp	

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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

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

Quý III năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nam Định

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2751 /BC-VTNet
ngày 18 tháng 10 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 36:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	438.030 mẫu	Mô phỏng	99,88%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.321 cuộc	Mô phỏng	0,47%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	5.296 cuộc	Mô phỏng	0,15%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5 điểm	≥ 3,5 điểm	3.000 cuộc	5.288 cuộc	Mô phỏng	3,9	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	10.384 cuộc	So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài Viettel với số liệu các cuộc gọi mô phỏng do máy đo ghi lại trong thời gian đo kiểm	0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.384 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	32.482 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	22.097 cuộc		0%	
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	252 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

