

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỶ CLDV VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất**  
**Quý III năm 2021**

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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 30/6/2021.
- 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: 30 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 30/6/2021.
- 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: 18/10/2021.
- 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, Hà Tĩnh.
- 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, Hà Tĩnh.
- 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. Q.Anh 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm



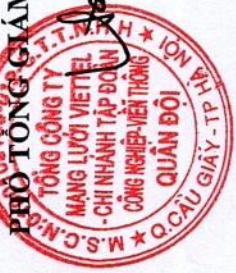
**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
Quý III năm 2021

**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 3542/BC-VTNet ngày 29 tháng 12 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ   | QCVN 36:2015/BTTTT | Mức doanh nghiệp 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  | 161.252 mẫu                  | Mô phỏng   | 99,78%                          | Phù hợp            |
| 2  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công  | ≥ 98%              | ≥ 98%                    | 3.000 cuộc   | 3.812 cuộc                   | Mô phỏng   | 99,58%                          | Phù hợp            |
| 3  | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi   | ≤ 2%               | ≤ 2%                     | 3.000 cuộc   | 3.796 cuộc                   | Mô phỏng   | 0,13%                           | Phù hợp            |
| 4  | Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)   | ≥ 90%              | ≥ 90%                    | 3.000 cuộc   | 3.796 cuộc                   | Mô phỏng   | 97,76%                          | Phù hợp            |
| 5  | Độ chính xác ghi cước:<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai<br>- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai   | ≤ 0,1%             | ≤ 0,1%                   | 10.000 cuộc  | 10.317 cuộc                  | So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài Viettel với số liệu các cuộc gọi mở phòng đo máy đo ghi lại trong thời gian đo kiểm | 0%                              | Phù hợp            |
| 6  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai   | ≤ 0,01%            | ≤ 0,01%                  | 10.000 cuộc  | 63.053 cuộc                  | So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau  | 0%                              | Phù hợp            |
| 7  | Dịch vụ trợ giúp khách hàng:<br>- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.<br>- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. | 24 giờ trong ngày  | 24 giờ trong ngày        | 250 cuộc   | gọi 250 cuộc                 | Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng  | 24 giờ trong ngày<br>99,60%     | Phù hợp<br>Phù hợp |

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



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm

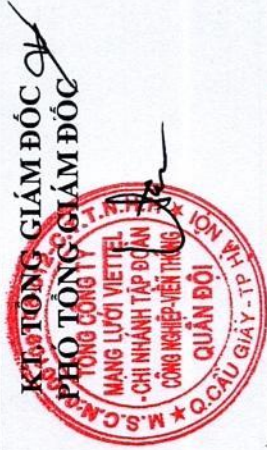
**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT**

**Quý III năm 2021**

**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 354/BC-VTNet ngày 29 tháng 12 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ   | QCVN 36:2015/BTTTT   | Mức doanh nghiệp 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  | 234.903 mẫu                  | Mô phỏng             | 97,74%   | Phù hợp           |         |
| 2  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công  | ≥ 98%  | ≥ 98%                    | 3.000 cuộc   | 3.320 cuộc                   | Mô phỏng             | 99,79%   | Phù hợp           |         |
| 3  | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi   | ≤ 2%   | ≤ 2%                     | 3.000 cuộc   | 3.313 cuộc                   | Mô phỏng             | 0,12%  | Phù hợp           |         |
| 4  | Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90%  | ≥ 90%                    | 3.000 cuộc   | 3.281 cuộc                   | Mô phỏng             | 100%   | Phù hợp           |         |
| 5  | Độ chính xác ghi cước:  |  |                          |  |                              |                      |  |                   |         |
|    |   | - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai   | ≤ 0,1%                   | ≤ 0,1%   | 10.000 cuộc                  | 10.468 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%                | Phù hợp |
| 6  | Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai   |  |                          |  |                              |                      |  |                   |         |
|    |   | - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:  | ≤ 0,01%                  | ≤ 0,01%  | 10.000 cuộc                  | 78.080 cuộc          |  | 0%                | Phù hợp |
|    |   | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai  | ≤ 0,01%                  | ≤ 0,01%  | 10.000 cuộc                  | 67.612 cuộc          |  | 0%                | Phù hợp |
| 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                     | gọi 254 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. | ≥ 80%                    | ≥ 80%  |                              |                      |  | 99,61%            | Phù hợp |



T. P. H. N. T.

Thiếu 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 2021**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 5592/BC-VINet ngày 29 tháng 12 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN 36:2015/BTTTT | Mức doanh nghiệp 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  | 118.598 mẫu                  | Mô phỏng   | 100%                            | Phù hợp     |
| 2  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công   | ≥ 98%              | ≥ 98%                    | 3.000 cuộc   | 3.611 cuộc                   | Mô phỏng   | 99,83%                          | Phù hợp     |
| 3  | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi  | ≤ 2%               | ≤ 2%                     | 3.000 cuộc   | 3.605 cuộc                   | Mô phỏng   | 0,11%                           | Phù hợp     |
| 4  | Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)  | ≥ 90%              | ≥ 90%                    | 3.000 cuộc   | 3.605 cuộc                   | Mô phỏng   | 96,81%                          | Phù hợp     |
| 5  | Độ chính xác ghi cước:<br><br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai   | ≤ 0,1%             | ≤ 0,1%                   | 10.000 cuộc  | 10.400 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%                              | Phù hợp     |
|    |  | ≤ 0,1%             | ≤ 0,1%                   | 10.000 cuộc  | 10.400 cuộc                  |  | 0%                              |             |
| 6  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:<br><br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai  | ≤ 0,01%            | ≤ 0,01%                  | 10.000 cuộc  | 79.930 cuộc                  | So sánh hoá đơn cước của các thuê bao trả sau  | 0%                              | Phù hợp     |
|    |  | ≤ 0,01%            | ≤ 0,01%                  | 10.000 cuộc  | 68.227 cuộc                  |  | 0%                              |             |
| 7  | Dịch vụ trợ giúp khách hàng<br><br>- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.<br><br>- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. | 24 giờ trong ngày  | 24 giờ trong ngày        | 250 cuộc   | gọi 250 cuộc                 | Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng  | 24 giờ trong ngày               | Phù hợp     |
|    |  | ≥ 80%              | ≥ 80%                    |  |                              |  | 99,20%                          |             |

**KT TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm**