

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 02

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Địa chỉ : Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy,
Thành phố Hà Nội

Điện thoại : 024.62556789

Fax: 024.62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

Email: vietteladm@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công:		
1	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5%	< 5%
	- Liên lạc liên tỉnh	< 6%	< 6%
	Độ chính xác ghi cước:		
2	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai:		
3	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5%	≥ 99,5%
2	Sự cố đường dây thuê bao (tổng số sự cố/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 5,2	≤ 5,2



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:			
3	- Nội thành, thị xã (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
Thời gian thiết lập dịch vụ:			
4	- Nội thành, thị xã (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
6	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
Dịch vụ trợ giúp khách hàng:			
7	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60s	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2020

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



Đại tá Tào Đức Thắng

