

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 : Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm,
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

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 35:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, cụ thể như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:		
	Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95%	≥ 95%
	Liên lạc liên tỉnh	≥ 94%	≥ 94%
2	Chất lượng thoại (<i>điểm chất lượng thoại trung bình</i>)	≥ 3,5	≥ 3,5
3	Độ chính xác ghi cước:		
	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%
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai:		
	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%



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2011/BTTTT	Mức công bố
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Sự cố đường dây thuê bao (<i>tổng số sự cố/100 thuê bao/12 tháng</i>) (F)	$\leq 20,8$	$\leq 20,8$
3	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao:		
	Nội thành, thị xã (<i>sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Làng, xã, thị trấn (<i>sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Thời gian thiết lập dịch vụ:		
	Nội thành, thị xã (<i>trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Làng, xã, thị trấn (<i>trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp</i>)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
6	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (<i>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</i>)	100%	100%
7	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:		
	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thượng tá Tào Đức Thắng