

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Số: 03**

**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](mailto:vietteladm@viettel.com.vn)

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ:

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 36:2015/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất, cụ thể như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2015/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%	≥ 90%
5	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%
6	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 36:2015/BTTTT	Mức công bố
<b>II</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99\%$	$\geq 99\%$
2	Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
3	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trên website: <https://vietteltelecom.vn> – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

**KI. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Thượng tá Tào Đức Thắng