

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẠT ĐÁT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quý: III năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An

Số ..... 785 ...../GTM-QLCLDV ngày 12 tháng 10 năm 2015 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Toàn cầu

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT | Mức công bố        | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tỷ lệ chính xác |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-----------------|
| A  | <b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>  |                             |                    |  |                              |                      |                                 | Tỷ lệ chính xác |
| 1  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công   | ≥ 92%                       | ≥ 98,5%            | 1000 cuộc  | 1144                         | Drive test           | 98,63%                          | Phù hợp         |
| 2  | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi  | ≤ 5%                        | ≤ 1,5%             | 1500 cuộc  | 1794                         | Drive test           | 0,45%                           | Phù hợp         |
| 3  | Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)  | ≥ 3,0                       | ≥ 3,0              | 1000 cuộc  | 1794                         | Drive test           | 3,68                            | Phù hợp         |
| 4  | 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%<br>≤ 0,1%            | ≤ 0,1%<br>≤ 0,1%   | 10.000 cuộc<br>10.000 cuộc   | 11.400<br>11.400             | Thống kê             | 0,00%<br>0,00%                  | Phù hợp         |
| 5  | 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 hóa đơn sai | ≤ 0,01%<br>≤ 0,01%          | ≤ 0,01%<br>≤ 0,01% | 10.000 cuộc<br>10.000 cuộc   | 11.400<br>11.400             | Thống kê             | 0,00%<br>0,00%                  | Phù hợp         |
| B  | <b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>   |                             |                    |  |                              |                      |                                 |                 |
| 6  | Độ khả dụng của dịch vụ  | ≥ 99,5%                     | ≥ 99,5%            | Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý                                     | -                            | Thống kê             | 99,85%                          | Phù hợp         |
| 7  | Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)   | ≤ 0,25                      | ≤ 0,25             | Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách                                     | 0                            | Thống kê             | 0,00%                           | Phù hợp         |



|   |   |                             |        |  |         |          |         |         |
|---|---|-----------------------------|--------|--|---------|----------|---------|---------|
| 8 | Hội âm khiêu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội âm khiêu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiêu nại)   | 100%                        | 100%   | hàng trong quý<br>Thống kê toàn bộ văn bản hội âm cho khách hàng khiêu nại trong quý | 0       | Thống kê | 100,00% | Phù hợp |
| 9 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng<br>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.<br>- 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 | 24 giờ trong ngày<br>≥ 80 % | ≥ 90 % | 250 cuộc   | 271.349 | Thống kê | 93,48%  | Phù hợp |

Ghi chú: - Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi  $\geq$  hoặc  $\leq$

- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".



TL. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÒNG KIỂM ĐÓC KỸ THUẬT



Phan Minh Châu