

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

Quý: III năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tiền Giang

Số ..... **7.85** ...../GTM-QLCLDV ngày **22** ... 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật						
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 92%	≥ 98,5%	1000 cuộc	1728	Drive test	99,94%
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 5%	≤ 1,5%	1500 cuộc	1728	Drive test	0,06%
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0	≥ 3,0	1000 cuộc	1728	Drive test	3,99
4	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	11.400 11.400	Thống kê	0,00% 0,00%
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	11.400 11.400	Thống kê	0,00% 0,00%
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ						
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	-	Thống kê	99,86%
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%

8	Hội âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hội âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	hàng trong quý Thống kê toàn bộ vấn đề hội âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	0	Thống kê	100,00%	Phù hợp
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</li> <li>Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.</li> <li>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</li> </ul>	100%	≥ 90 %	24 giờ trong ngày	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 ≥ hoặc ≤*

*- 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"*



**TRUNG ƯƠNG GIÁM ĐỐC  
PHÒNG GIÁM ĐỐC KỸ THUẬT**



**Phan Minh Châu**