

8	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hỏi 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	Thông kê toàn bộ văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	0	Thông kê	100,00%	Phù hợp	
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - 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	≥ 80 %	≥ 90 %	250 cuộc	208.662	Thông kê	94,06%	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
PHÓ GIÁM ĐỐC KỸ THUẬT



Phan Minh Châu



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

Quý: IV năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thanh Hóa

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số83...../GTM-QĐCLDV ngày...15...tháng...1...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 TT	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	1845	Drive test	99,19%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 5%	≤ 1,5%	1500 cuộc	1845	Drive test	0,16%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0	≥ 3,0	1000 cuộc	1845	Drive test	3,29	Phù hợp
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	11.804 11.804	Thống kê	0,00% 0,00%	Phù hợp
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 hoá đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	11.804 11.804	Thống kê	0,00% 0,00%	Phù hợp
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	99,51%	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

