

**KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý: III năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số ... 674 /GTM-QLCLDV ngày 18... tháng 10... năm 2016 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Toàn cầu)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%		100.000	282286	Drive test	99,95%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98,5%	3000 cuộc	3016	Drive test	99,97%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 1,5%	3000 cuộc	3016	Drive test	0,13%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại ≥ 3,0)	≥ 90%		3000 cuộc	3016	Drive test	99,92%	Phù hợp
5	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	10.832 10.832	Thông kê	0,00% 0,00%	Phù hợp
6	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	10.832 10.832	Thông kê	0,00% 0,00%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
7	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99,5%	Thông kê toàn bộ các sự cố trong quý	-	Thông kê	99,60%	Phù hợp
8	Khiếu nại của khách hàng về CLDV	≤ 0,25	≤ 0,25	Thông kê toàn bộ	0	Thông kê	0,00%	Phù hợp

	(Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)			khấu nại của khách hàng trong quý	0	Thống kê	100,00%	Phù hợp
9	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%	Thống kê toàn bộ vấn đề khiếu nại của khách hàng				
10	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 thoại công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	≥ 90 %	250 cuộc	158.594	Thống kê	96,53%	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".

**TU. T. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT**



Phan Minh Châu