

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

Quy: IV năm 2016

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 22/GTM-QLCLDV ngày.. 16... tháng... 1... năm 2017 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	283.333	Drive test	100%	Phù h
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98,5%	3000 cuộc	3.256	Drive test	99,45%	Phù h
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 1,5%	3000 cuộc	3.256	Drive test	0,00%	Phù h
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại ≥ 3,0)	≥ 90%		3000 cuộc	3.256	Drive test	97,88%	Phù h
	Độ chính xác ghi cước							
5	- 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	14.718 14.718	Thống kê	0,00% 0,00%	Phù h
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	14.718 14.718	Thống kê	0,00% 0,00%	Phù h
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
7	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99,5%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	-	Thống kê	99,71%	Phù h
8	Khiếu nại của khách hàng về CLDV	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê toàn bộ	0	Thống kê	0,00%	Phù h



(Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)									
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%	kiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê toàn bộ văn bản hỏi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	0	Thống kê	100,00%	Phù hợp
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 thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	$\geq 90\%$	250 cuộc		187.814	Thống kê	90,01%	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 "Tư danh 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".

TUO. TONG GIAM DOC
GIAM DOC BAN KY THUAT



Đỗ Minh Hoàng

