

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

Quý: IV năm 2018  
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số ..... 39 ...../GTM-QCLCDV ngày 10 tháng ... năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Toàn Cầu)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	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 mẫu	161.531	Mô phỏng	99,83%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98,5%	3.000 cuộc	3.374	Mô phỏng	99,17%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 1,5%	3.000 cuộc	3.374	Mô phỏng	0,21%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại ≥ 3,0)	≥ 90%		3.000 cuộc	3.374	Mô phỏng	99,69%	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	10.862 10.862	Thống 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 hoá đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	10.862 10.862	Thống kê	0,00% 0,00%	Phù hợp



7 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 $\geq 80\%$	$\geq 90\%$	250 cuộc	49.703	Thống kê	94.82%	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 thì ghi là "không phù hợp".  
 quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".

**TUO. TÔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC BANK KỸ THUẬT**

  
 Phan-Minh Châu



1	Chỉ tiêu chất lượng về nhân sự	2.97%	2.97%	1000 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp
2	Chỉ tiêu chất lượng về mạng	2.98%	2.98%	1000 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp
3	Chỉ tiêu chất lượng về dịch vụ	2.7%	2.7%	2500 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp
4	Chỉ tiêu chất lượng về chất lượng dịch vụ	2.99%	2.99%	2500 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp
5	Chỉ tiêu chất lượng về chất lượng dịch vụ	2.91%	2.91%	10000 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp
6	Chỉ tiêu chất lượng về chất lượng dịch vụ	2.91%	2.91%	10000 cuộc	10.802	Thống kê	0.00%	Phù hợp