

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

Quý: I năm 2019

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 ..... 231...../GTM-QCLCDV ngày 19... tháng... 4... 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  | <b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>  |                             |                    |  |                              |                      |                                 |             |
| 1  | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến  | ≥ 95%                       |                    | 100.000 mẫu  | 159.855                      | Mô phỏng             | 100%                            | Phù hợp     |
| 2  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công   | ≥ 98%                       | ≥ 98,5%            | 3.000 cuộc   | 3.113                        | Mô phỏng             | 99,58%                          | Phù hợp     |
| 3  | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi  | ≤ 2%                        | ≤ 1,5%             | 3.000 cuộc   | 3.113                        | Mô phỏng             | 0,23%                           | Phù hợp     |
| 4  | Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại ≥ 3,0)  | ≥ 90%                       |                    | 3.000 cuộc   | 3.113                        | Mô phỏng             | 99,88%                          | Phù hợp     |
| 5  | Độ chính xác ghi cước<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai<br>- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai                 | ≤ 0,1%<br>≤ 0,1%            | ≤ 0,1%<br>≤ 0,1%   | 10.000 cuộc<br>10.000 cuộc   | 10.445<br>10.445             | Thông kê             | 0,00%<br>0,00%                  | Phù hợp     |
| 6  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai<br>- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai | ≤ 0,01%<br>≤ 0,01%          | ≤ 0,01%<br>≤ 0,01% | 10.000 cuộc<br>10.000 cuộc   | 10.445<br>10.445             | Thông kê             | 0,00%<br>0,00%                  | Phù hợp     |



|   |   |                             |        |          |        |          |        |         |
|---|---|-----------------------------|--------|----------|--------|----------|--------|---------|
| 7 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng<br>- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.<br>- 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<br>≥ 80 % | ≥ 90 % | 250 cuộc | 33.214 | Thông kê | 95,61% | 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".

**TUO. TÔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT**  
 CÔNG TY  
 CỔ PHẦN  
 VIỄN THÔNG DI ĐỘNG  
 TOÀN CẦU  
 S.G.C.N. 01  
 0 TÂY HỒ - TP. HÀ NỘI

Phan Minh Châu

T.C.P \* ION F.V