

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

Quy: I năm 2019

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/31...../GTM-QUCDDV ngày 15...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	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%		100.000 mẫu	146.149	Mô phỏng	99,30%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98,5%	3.000 cuộc	3.138	Mô phỏng	99,33%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 1,5%	3.000 cuộc	3.138	Mô phỏng	0,06%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại ≥ 3,0)	≥ 90%		3.000 cuộc	3.138	Mô phỏng	99,47%	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	10.445 10.445	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	10.445 10.445	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 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 ≥ hoặc ≤.

- 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" quá đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "không phù hợp".

TUO. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT

Phan Minh Châu

