

**KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG CỎ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Nam Định**
Quý III - Năm 2019
(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý III năm 2019 của VNPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/ BTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công							
1,1	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95%	≥ 95%	1500 cuộc gọi	10197	Mô phỏng	99,98%	Phù hợp
1,2	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94%	≥ 94%	1500 cuộc gọi	3052	Mô phỏng	99,15%	Phù hợp
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1000 cuộc gọi	1987	Mô phỏng	3,979	Phù hợp
3	Độ chính xác ghi cuộc							
3,1	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cuộc sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc gọi	15222	PhMô	0%	Phù hợp
3,2	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cuộc sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc gọi	15222	phòng	0%	Phù hợp
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
4,1	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc gọi	11455	Phương pháp So	0%	Phù hợp
4,2	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc gọi	11455	pháp So	0%	Phù hợp
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
5,1	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	Gọi điện đến HTKH vào các giờ khác nhau trong ngày	24 giờ trong ngày	Phương pháp mô phỏng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
5,2	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	Toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp	639	Phương pháp giám sát	99,53%	Phù hợp

PHÓ GIÁM ĐỐC
BAN KHAI THÁC MẠNG
CHỈ NHÁNH
TỔNG CÔNG TY
HẠ TẦNG MẠNG
VIỄN THÔNG VIỆT NAM
M.S.C.N: 0106888179
Hà Nội

Nguyễn Huy Tú