

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

Quý: II năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thừa Thiên - Huế

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2021 của VNPT)

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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100,000	278,417	Mô phỏng	99.45%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	3,000	3,145	Mô phỏng	99.84%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3,000	3,140	Mô phỏng	0.35%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	3,000	3,056	Mô phỏng	99.28%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	12,000	Mô phỏng	0%	Phù hợp
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	12,000		0%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	12,000	So sánh	0.00%	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	12,000		0.00%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày		24h/ngày	Giám sát	24h/ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	280 cuộc	Mô phỏng	24h/ngày	Phù hợp

**GIÁM ĐỐC
BAN KHAI THÁC MẠNG**



Nguyễn Huy Tú

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

Quý: II năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2021 của VNPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100,000	136,573	Mô phỏng	99.04%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3,000	3,364	Mô phỏng	99.82%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3,000	3,258	Mô phỏng	0.12%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%	≥ 90%	3,000	3,036	Mô phỏng	98.81%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0.1%	≤ 0.1%	10,000	12,000	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0.1%	≤ 0.1%	10,000	12,000		0.00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0.01%	≤ 0.01%	10,000	12,000	So sánh	0%	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0.01%	≤ 0.01%	10,000	12,000		0%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày		24h/ngày	Giám sát	24h/ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	280 cuộc	Mô phỏng	92,1%	Phù hợp



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

Quý: II năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Bình

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2020 của VNPT)

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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100,000	187,753	Mô phỏng	98.87%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	3,000	3,688	Mô phỏng	99.27%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3,000	3,661	Mô phỏng	0.33%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	3,000	3,536	Mô phỏng	97.23%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	12,000	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	12,000		0.00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	12,000	So sánh	0%	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	12,000		0%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày		24h/ngày	Giám sát	24h/ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	280 cuộc	Mô phỏng	90,3%	Phù hợp

**GIÁM ĐỐC
BAN KHAI THÁC MẠNG**



Nguyễn Huy Tú