

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

Quý: II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2023 của VNPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	476,554	Mô phỏng	99.75%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	3,000	7,928	Mô phỏng	98.93%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3,000	7,928	Mô phỏng	0.11%	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	7,683	Mô phỏng	99.73%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,226	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,226		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	10,226	So sánh	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	10,226		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	99,6 %	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 MẠT ĐẤT**

Quý: II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cần Thơ

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2023 của VNPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	114,741	Mô phỏng	11474100.00%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	3,000	3,615	Mô phỏng	361500.00%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3,000	3,559	Mô phỏng	355900.00%	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	3,484	Mô phỏng	348400.00%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,473	Mô phỏng	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,473		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	10,148	So sánh	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	10,148		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	96,0%	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 MẠT ĐẤT**

Quý: II năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Phước

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông Quý II năm 2023 của VNPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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	300,922	Mô phỏng	95.27%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$	3,000	5,039	Mô phỏng	98.43%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3,000	4,809	Mô phỏng	0.15%	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	3,114	Mô phỏng	98.39%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,493	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$	10,000	10,493		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	10,249	So sánh	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$	10,000	10,249		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	260 cuộc	Mô phỏng	93,5%	Phù hợp

GIÁM ĐỐC

BAN KHAI THÁC MẠNG



Nguyễn Huy Tú