TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 229 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 😝 tháng 01 năm 2020

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất Quý IV năm 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình Ngõ 19 Duy Tân Cầu Giấy Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.
- 2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Phòng Kỹ thuật Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
 - Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình Ngõ 19 Duy Tân Cầu Giấy Hà Nội.
 - Điện thoại: 024-62692285.

3. Kết quả tự kiểm tra

- 3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông":
- 3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:
 - Đã gửi hồ sơ công bố chất lượng đến cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông, ngày gửi: 05/10/2018.
 - Đã công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website: http://www.vietteltelecom.vn. Ngày công bố: 18/10/2018.
 - Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 03.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 108 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 18/10/2018.
 - Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước: Không có thay đổi.
- 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:
 - Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/01/2020.
 - Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.



- Báo cáo khi có sự cố: Không có sự cố.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tính, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vu: 63.

Số địa bàn tính, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Đồng Nai, Tp Hồ Chí Minh.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Đồng Nai, Tp Hồ Chí Minh.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ

không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0.

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tính, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản/03 tính.

Nơi nhận:

- Cục Viễn thông;

- Luu: VT, KT; Q.Anh 03.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TÔNG CÔNG TY

MẠNG LƯỚI VIETTEL

CÔNG NGHIỆ VIỆN TIÔNG

QUẨN ĐỐI

CHO CHIẾN TIÔNG

CHO CHIẾN THƠNG

CHO CHIỆN THƠNG

CHO CHIẾN THƠNG

Lê Bá Tân

NO NO PARTY OF THE PARTY OF THE

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tính, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 298 /BC-VTNet-KT ngày (J tháng 01 năm 2020

của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

		0000 2 0 1	0 0 7				1	
TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ		Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:		* 1 8 5 8	8 3 *			1000/	Dla à la ova
1	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	1.602 cuộc gọi	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	1.555 cuộc gọi	.00	100%	
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.446 cuộc gọi	Mô phỏng	4,17 điểm	Phù hợp
3	Đô chính xác ghi cước:		ı			So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi		Phù hợp
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	11.766 cuộc	cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các	0%	
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	11.766 cuộc	cuộc gọi do máy đo mô phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại	0%	
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:					So sánh hóa đơn	0%	Phù hợp
4		≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	22.652 cuộc	cước		
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	10.886 cuộc		0%	
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:	a	24 giờ trong		gọi 253 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng	2- gio dong	Camara de la camar
5	 Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằn nhân công qua điện thoại. 		ngày	250 cuộc			ngày	Phù hợp
	 Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiến mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời củ điên thoại viên trong vòng 60 giây. 	m ia ≥ 80 %	≥ 80 %	8			99,60%	

KTOTONG GIÁM ĐỐC TÔNG GIÁM ĐỐC Lê Bá Tân

心上自己

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai (Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 228 /BC-VTNet-KT ngày/2-tháng 01 năm 2020

của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

Chỉ tiêu ch	ất lượng dịch vụ	QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35-2011/RTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	·á. 10. 4b àmh aôna:			JJ. MULEI DE LE L				
		> 05 %	> 95 %	1.500 cuộc gọi	1.604 cuộc gọi	Mô phỏng	100%	Phù hợp
	nh phố				1.567 cuộc gọi	Constitution of the Consti	100%	
- Liên lạc liên tinh		≥ 94 %	2 94 70		1.522 1	Mô nhỏng	4 15 điểm	Phù hợp
Chất lượng thoại (điển	n chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.532 cuọc gọi	Ivio phong	4,15 dioiii	Thu nep
						So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các cuộc gọi do máy đo mô		Phù hợp
		≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	14.607 cuộc		0%	
	thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	14.607 cuộc	phòng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại	0%	
	12- hoé đơn gại					O / I lefe from		- 1
		< 0.01 %	< 0.01 %	10.000 cuộc	25.641 cuộc		0%	Phù hợp
		-			11.034 cuộc		0%	
-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập	hoá đơn sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 76	10.000 54.5				
Dịch vụ hỗ trợ khách	hàng:		04 :3-4			Thực hiện gọi nhân	24 giờ trong	Phù hợp
1 2 mm mhôn gông gua	ấp dịch vụ hỗ trợ khách hàr điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	gọi 250 cuộc	công tới số điện	ngày	
- Tỷ lệ cuộc gọi to chiếm mạch thành c	ới dịch vụ hỗ trợ khách hàn công và nhận được tín hiệu t	ng rå ≥80 %	≥ 80 %			hàng	100,00%	
	Tỷ lệ cuộc gọi được th - Liên lạc nội tinh, thà - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điển Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập Dịch vụ hỗ trợ khách - Thời gian cung co bằng nhân công qua - Tỷ lệ cuộc gọi tr chiếm mạch thành có	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) Độ chính xác ghi cước: -Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai -Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai 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 Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàn bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàn	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tinh, thành phố - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) Dộ chính xác ghi cước: - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai - 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 - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi tới 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 tín hiệu trà ≥ 80 %	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ 35:2011/BTTTT bố bố Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tinh, thành phố ≥95 % ≥95 % - Liên lạc liên tinh ≥94 % ≥94 % Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) ≥3,5 ≥3,5 Độ chính xác ghi cước: -Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai ≤0,1 % ≤0,1 % -Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai ≤0,01 % ≤0,01 % - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai ≤0,01 % ≤0,01 % - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai ≤0,01 % ≤0,01 % - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai ≤0,01 % ≤0,01 % - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - 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 tín hiệu trà ≥ 80 %	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ $35:2011/BTTTT$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{Mức doanh}{hghiệp công}$ $\frac{QCVN}{55:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTT}$ Q	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ 2CVN 35:2011/BTTTT Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tính, thành phố ≥ 95 % ≥ 95 % 1.500 cuộc gọi 1.604 cuộc gọi Mô phông Liên lạc liên tính ≥ 94 % ≥ 94 % 1.500 cuộc gọi 1.507 cuộc gọi Mô phông Phương pháp xác định Mô phông Mô phông Ang pháp vác định Mô phông 1.500 cuộc gọi 1.507 cuộc Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai 20,1 % 20,1 % 10,000 cuộc 14,607 cuộc 14,607 cuộc 14,607 cuộc 14,607 cuộc 14,607 cuộc 14,607 cuộc 25 641 cuộc 26 gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị thìn cước sai 24 giờ trong ngày 24 giờ trong ngày - Tỷ lệ cuộc gọi tới địch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả ≥ 80 % ≥ 80 %	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ OCVN 35:2011/BTTTT nghiệp công bố OCVN 35:2011/BTTTT nghiệp công bố OCVN 35:2011/BTTTT nghiệp công bố OCVN 35:2011/BTTTT OC VI N

RTOFONG GIÁM ĐỐC PHÓNTÓN GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tân

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẬT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỆN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT Quý IV năm 2019

Tại địa bàn tính, thành phố: Hồ Chí Minh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 228/BC-VTNet-KT ngày A tháng 01 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN ,		Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
Từ là cuộc gọi được thiết lập thành công:		-			-		DI 2 I
	≥ 95 %	≥ 95 %	1.500 cuộc gọi	1.600 cuộc gọi	Mô phỏng		Phù hợp
	≥ 94 %	≥ 94 %	1.500 cuộc gọi	1.576 cuộc gọi		100%	
	> 3.5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.597 cuộc gọi	Mô phỏng	4,12 điểm	Phù hợp
Chất lượng thoại (dieni chất lượng thoại trang olim)			- 10		So sánh trực tiếp số liệu		
Độ chính xác ghi cước:					các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài của Viettel với số liệu các cuộc gọi do máy đo mô phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại		Phù hợp
Tự là cuộc gọi hị ghị cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	12.442 cuộc		0%	
-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc	12.442 cuộc		0%	
Tử là cuộc gọi hị tính cước, lập hoá đơn sai:				*	,	00/	Phù hợp
	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	25.410 cuộc	So sánh hóa đơn cước		Phù nộp
	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc	12.968 cuộc		0%	
	±.			ж		O.4 - Determine	
- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.		24 giờ trong ngày	250 cuộc	gọi 252 cuộc		m cody.	_ Phù hợp
- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của	≥ 80 %	≥ 80 %		100	109106-D12-C	99,60%	
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) Độ chính xác ghi cước: - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai - 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 - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) ≥ 3,5 Độ chính xác ghi cước: - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai - 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 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 tín hiệu trà lời của ≥ 80 %	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tinh, thành phố - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) □ 3,5 □ 3,6 □ 3,1 % □	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ $35:2011/BTTTT$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{Mức doanh}{hghiệp công}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tinh, thành phố $\geq 95\%$ $\geq 95\%$ 1.500 cuộc gọi - Liên lạc liên tinh $\geq 94\%$ $\geq 94\%$ 1.500 cuộc gọi Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) ≥ 3.5 ≥ 3.5 1.000 cuộc gọi Dộ chính xác ghi cước: - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai $\leq 0.1\%$ $\leq 0.1\%$ 10.000 cuộc - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai $\leq 0.01\%$ $\leq 0.01\%$ 10.000 cuộc Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của $\geq 80\%$ $\geq 80\%$	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ $35:2011/BTTTT$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT}$ $\frac{QCVN}{35:2011/BTTT$	Chi tiêu chất lượng dịch vụ QCVN 35:2011/BTTTT Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: - Liên lạc nội tinh, thành phố - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) ≥ 94 % ≥ 95 % 1.500 cuộc gọi 1.500 cuộc gọi 1.576 cuộc gọi Mô phóng - Liên lạc liên tinh Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) ≥ 3,5 ≥ 3,5 1.000 cuộc gọi 1.597 cuộc gọi Mô phóng So sánh trực tiếp số liệu các cuốc gọi gọi gọi cuốc tại tổng đái của Vietu Với số liệu các cuốc gọi do mây dom ở phóng cuộc gọi do máy dom ở phóng gọi gọi vợi giữu sát cuốc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai □ Chât lượng thoại, Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai: - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai □ Chât lượng thoại,	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ $\frac{Q_{CVN}}{35:2011/BTTT}$ $\frac{Mức doanh ghiệp công hố}{bh}$ $\frac{Q_{CVN}}{35:2011/BTTTT}$ $\frac{Q_{CVN}}{35:2011/BTTT}$ $\frac{Q_{CVN}}{35:20$

MANGLUÓ MEÓNG GIÁM ĐỐC

CHINIAN TẠ ĐỘN GIÁM ĐỐC

CHINIAN TẠ ĐỘN GIÁM ĐỐC

GIÁN TO H

Lê Bá Tân