

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 03

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Địa chỉ : Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy,
Thành phố Hà Nội

Điện thoại : 024.62556789

Fax: 024.62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

Email: vietteladm@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 36:2015/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất như sau:

| TT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|
| I | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | $\geq 98\%$ | $\geq 98\%$ |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | $\leq 2\%$ | $\leq 2\%$ |
| 4 | Chất lượng thoại (tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | $\geq 90\%$ | $\geq 90\%$ |
| 5 | Độ chính xác ghi cước: | | |
| | - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai | $\leq 0,1\%$ | $\leq 0,1\%$ |
| | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | $\leq 0,1\%$ | $\leq 0,1\%$ |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai: | | |
| | - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai | $\leq 0,01\%$ | $\leq 0,01\%$ |
| | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai | $\leq 0,01\%$ | $\leq 0,01\%$ |
| II | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | |
| 1 | Độ khả dụng của dịch vụ (D) | $\geq 99\%$ | $\geq 99\%$ |

| TT | Tên chỉ tiêu | Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|
| 2 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>số khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng</i>) | $\leq 0,25$ | $\leq 0,25$ |
| 3 | Hồi âm khiếu nại của khách hàng (<i>DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại</i>) | 100% | 100% |
| 4 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng: | | |
| | - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | 24h trong ngày | 24h trong ngày |
| | - 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 | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ |

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trên website: <https://vietteltelecom.vn> – mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2020

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Đại tá Tào Đức Thắng