

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất**  
**Quý III 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: 63 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: 19/10/2019.
- 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63.
  - Số địa bàn tỉnh, 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, Đà Nẵng, Khánh Hòa.
  - 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, Đà Nẵng, Khánh Hòa.
  - 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản/03 tỉnh.

**Nơi nhận:**

- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Q.Anh 02.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Lê Bá Tân**





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

**Quý III năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3858/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN<br>35:2011/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo kiểm<br>theo quy định tại<br>QCVN<br>35:2011/BTTTT | Số lượng mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định   | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|----|--|-----------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|---|---------------------------------------|----------------|
| 1  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:  |                       |                                |  |                                 | Mô phỏng  |                                       | Phù hợp        |
|    | - Liên lạc nội tỉnh, thành phố   | ≥ 95 %                | ≥ 95 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.602 cuộc gọi                  |   | 100%                                  |                |
|    | - Liên lạc liên tỉnh   | ≥ 94 %                | ≥ 94 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.606 cuộc gọi                  |   | 100%                                  |                |
| 2  | Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)  | ≥ 3,5                 | ≥ 3,5                          | 1.000 cuộc gọi   | 1.570 cuộc gọi                  | Mô phỏng  | 4,10 điểm                             | Phù hợp        |
| 3  | Độ chính xác ghi cước:   |                       |                                |  |                                 | So sánh trực tiếp số<br>liệu các cuộc gọi ghi<br>cước tại tổng đài của<br>Viettel với số liệu các<br>cuộc gọi do máy đo<br>mô phỏng cuộc gọi và<br>giám sát báo hiệu ghi<br>lại |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai   | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 12.446 cuộc                     |   | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai  | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 12.446 cuộc                     |   | 0%                                    |                |
| 4  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:  |                       |                                |  |                                 | So sánh hóa đơn<br>cước   |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 23.030 cuộc                     |   | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 10.584 cuộc                     |   | 0%                                    |                |
| 5  | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:   |                       |                                | 250 cuộc   | gọi 253 cuộc                    | Thực hiện gọi nhân<br>công tới số điện<br>thoại hỗ trợ khách<br>hàng  |                                       | Phù hợp        |
|    | - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng<br>nhân công qua điện thoại.   | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong<br>ngày           |  |                                 |   | 24 giờ trong<br>ngày                  |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm<br>mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của<br>điện thoại viên trong vòng 60 giây. | ≥ 80 %                | ≥ 80 %                         |  |                                 |   | 100%                                  |                |



**Lê Bá Tân**



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

**Quý III năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3858/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN<br>35:2011/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo kiểm<br>theo quy định tại<br>QCVN<br>35:2011/BTTTT | Số lượng mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định  | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|----|--|-----------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------------|----------------|
| 1  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:  |                       |                                |  |                                 | Mô phỏng   |                                       | Phù hợp        |
|    | - Liên lạc nội tỉnh, thành phố   | ≥ 95 %                | ≥ 95 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.600 cuộc gọi                  |  | 100%                                  |                |
|    | - Liên lạc liên tỉnh   | ≥ 94 %                | ≥ 94 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.608 cuộc gọi                  |  | 100%                                  |                |
| 2  | Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)  | ≥ 3,5                 | ≥ 3,5                          | 1.000 cuộc gọi   | 1.167 cuộc gọi                  | Mô phỏng   | 4,18 điểm                             | Phù hợp        |
| 3  | Độ chính xác ghi cước:   |                       |                                |  |                                 | 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 phỏng cuộc gọi và giám sát báo hiệu ghi lại |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai   | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 14.943 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai  | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 14.943 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
| 4  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:  |                       |                                |  |                                 | So sánh hóa đơn cước   |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 20.920 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 20.920 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
| 5  | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:   |                       |                                | 250 cuộc   | gọi 250 cuộc                    | Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại hỗ trợ khách hàng  |                                       | Phù hợp        |
|    | - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.  | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong ngày              |  |                                 |  | 24 giờ trong ngày                     |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. | ≥ 80 %                | ≥ 80 %                         |  |                                 |  | 99,63%                                |                |

**KT TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Lê Bá Tân**

CÔNG TY  
MẠNG LƯỚI VIETTEL  
CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN  
CÔNG NGHIỆP VIỄN THÔNG  
QUẬN ĐOÀI  
TP. HỒ CHÍ MINH



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

**Quý III năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3858/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ  | QCVN<br>35:2011/BTTTT | Mức doanh<br>nghiệp công<br>bố | Số lượng mẫu tối<br>thiểu phải đo kiểm<br>theo quy định tại<br>QCVN<br>35:2011/BTTTT | Số lượng mẫu đo<br>kiểm thực tế | Phương pháp xác<br>định  | Mức chất<br>lượng thực tế<br>đạt được | Tự đánh<br>giá |
|----|--|-----------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|--|---------------------------------------|----------------|
| 1  | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công:  |                       |                                |  |                                 | Mô phỏng   |                                       | Phù hợp        |
|    | - Liên lạc nội tỉnh, thành phố   | ≥ 95 %                | ≥ 95 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.600 cuộc gọi                  |  | 100%                                  |                |
|    | - Liên lạc liên tỉnh   | ≥ 94 %                | ≥ 94 %                         | 1.500 cuộc gọi   | 1.605 cuộc gọi                  |  | 100%                                  |                |
| 2  | Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)  | ≥ 3,5                 | ≥ 3,5                          | 1.000 cuộc gọi   | 1.703 cuộc gọi                  | Mô phỏng   | 3,94 điểm                             | Phù hợp        |
| 3  | Độ chính xác ghi cước:   |                       |                                |  |                                 | So sánh trực tiếp số<br>liệu các cuộc gọi ghi<br>cước tại tổng đài của<br>Viettel với số liệu các<br>cuộc gọi do máy đo mô<br>phỏng cuộc gọi và giám<br>sát báo hiệu ghi lại |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai   | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 11.145 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai  | ≤ 0,1 %               | ≤ 0,1 %                        | 10.000 cuộc  | 11.145 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
| 4  | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai:  |                       |                                |  |                                 | So sánh hóa đơn<br>cước  |                                       | Phù hợp        |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 19.699 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai  | ≤ 0,01 %              | ≤ 0,01 %                       | 10.000 cuộc  | 19.699 cuộc                     |  | 0%                                    |                |
| 5  | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:   |                       |                                | 250 cuộc   | gọi 252 cuộc                    | Thực hiện gọi nhân<br>công tới số điện<br>thoại hỗ trợ khách<br>hàng   |                                       | Phù hợp        |
|    | - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.  | 24 giờ trong ngày     | 24 giờ trong ngày              |  |                                 |  | 24 giờ trong ngày                     |                |
|    | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây. | ≥ 80 %                | ≥ 80 %                         |  |                                 |  | 100%                                  |                |

