

Số: 257/CV-VNTT

Bình Dương, ngày 30 tháng 10 năm 2019

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất  
Quý 3 năm 2019**

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

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT).
- Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
- Điện thoại: (0274) 2220.222.

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Phòng Quản trị Data Center - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT).
- Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, KCN MapleTree, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.
- Điện thoại: (0274) 2220.401.

**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:**

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông: Đã gửi, ngày gửi: 09/01/2019.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website <https://www.vntt.com.vn>. Ngày công bố: 19/01/2019.
- 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: 1
  - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 4.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành 30/01/2019.
- 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 22/10/2019.
- 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: 5
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Dương.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 1, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bình Dương.
- 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: 1 bản.

Lưu P.KD, QTDC, HCNS.



*Giang Quốc Dũng*

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

**Quý: 3 năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 251./CV-VNNT ngày 30 tháng 10 năm 2019 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2011/BTTTT	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
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công							
	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95%	≥ 95%	1.500 cuộc gọi	1.500	Mô phỏng	100%	Tốt
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94%	≥ 94%	1.500 cuộc gọi	0	Mô phỏng		Không thực hiện mô phỏng
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5	≥ 3,5	1.000 cuộc gọi	1.500	Mô phỏng	4.42	Tốt
3	Độ chính xác ghi cước					So sánh trực tiếp số liệu các cuộc gọi ghi cước tại tổng đài VNNT 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 gọi	11.350		0%	
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc gọi	11.350		0%	
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai					So sánh hóa đơn cước		Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc gọi	20.187		0%	
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc gọi	20.187		0%	
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng -			250 cuộc	255 cuộc	Thực hiện cuộc gọi nhân công tới tổng đài 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 %				95%	