

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 5564/VNPT-CLG-TL

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa,
thành phố Hà Nội
Điện thoại : 024. 37741091 Fax : 024. 37741093
Email : vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

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

Phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 36:2022/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2022/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 thiết lập không thành công	$\leq 2 \%$	$\leq 2 \%$
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2 \%$	$\leq 2 \%$
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$ điểm	$\geq 3,5$ điểm
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 hóa đơn sai	$\leq 0,01 \%$	$\leq 0,01 \%$

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99 \%$	$\geq 99 \%$
2	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
3	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100 %	100 %
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60s	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$

Ghi chú:

Bản đồ số về vùng phủ cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trong mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” trên website <https://vnpt.com.vn> của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Hà Nội, ngày tháng năm 2023

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

Lê Thanh Bình