



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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 2963/VNPT-CLG

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 cố định mặt đất.

Phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 35:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công		
	-Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5 %	< 5 %
	-Liên lạc liên tỉnh	< 6 %	< 6 %
2	Độ chính xác ghi cước		
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
	-Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai		
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	≥ 99,5%	≥ 99,5%
2	Sự cố đường dây thuê bao (<i>tổng số sự cố đường dây thuê bao/ 100 thuê bao/3 tháng</i>)	≤ 5,2	≤ 5,2

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 35:2019/BTTTT	Mức công bố
3	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã (<i>sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Xã, thị trấn (<i>sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	-Nội thành, thị xã (<i>trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	-Xã, thị trấn (<i>trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày</i>)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>số khiếu nại/ 100 khách hàng/3 tháng</i>)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
6	Hội âm khiếu nại của khách hàng (<i>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</i>)	100%	100%
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	-Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ 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 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Hà Nội, ngày 12 tháng 06 năm 2020

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
 PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
 TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIÊN THÔNG VIỆT NAM
 HUYỆN QUANG LIÊM

