



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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Số: 4223/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: (84-4) 37741091 - Fax: (84-4) 37741093

Email: vanphong@vnpt.vn

**CÔNG BỐ**

**Chất lượng dịch vụ:**

**Dịch vụ điện thoại mạng viễn thông di động mặt đất**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 36:2015/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại di động mặt đất với các tiêu chí 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 36:2015/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
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 hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$

II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$D \geq 99\%$	$D \geq 99\%$
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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV) phải có văn bản hồi âm cho văn bản khiếu nại của khách hàng 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 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Bản đồ số về vùng 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 [www.vnpt.vn](http://www.vnpt.vn) của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2016

TỔNG GIÁM ĐỐC  
 TỔNG GIÁM ĐỐC ✓  
  
 Tô Mạnh Cường