

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 05

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 0245729833

Fax: 02435729834

CÔNG BỐ

**Chất lượng dịch vụ: QUY CHUẨN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Phù hợp 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 như sau:

**QUY CHUẨN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

STT	QUY CHUẨN	CHỈ TIÊU YÊU CẦU	CHỈ TIÊU ĐẠT ĐƯỢC	GHI CHÚ
<b>QUY CHUẨN VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b>				
1	<i>Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công</i>	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công là tỷ số giữa số cuộc gọi được thiết lập thành công trên tổng số cuộc gọi. <b>Yêu cầu: tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công được quy định đối với:</b> - Liên lạc nội tỉnh, thành phố: $\geq 95\%$ - Liên lạc liên tỉnh: $\geq 94\%$	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công đối với: - Liên lạc nội tỉnh, thành phố: 98 % - Liên lạc liên tỉnh: 98 %	ĐẠT
	<i>Chất lượng thoại</i>	Chất lượng thoại là chỉ số tích hợp của chất lượng truyền tiếng nói trên kênh thoại được xác định bằng cách tính điểm trung bình với thang điểm MOS từ 1 đến 5 theo khuyến nghị P.800 của Liên minh Viễn thông Thế giới ITU. <b>Yêu cầu: Chất lượng thoại trung bình phải đạt 3,5 điểm</b>	Chất lượng thoại trung bình đạt 4,25 điểm	<b>ĐẠT</b>

	<b>Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai</b>	<p>Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai là tỷ số giữa các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số cuộc gọi.</p> <p>Cuộc gọi bị ghi cước sai bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuộc gọi ghi cước nhưng không có thực;</li> <li>- Cuộc gọi có thực nhưng không ghi cước;</li> <li>- Cuộc gọi ghi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi;</li> <li>- Cuộc gọi mà giá trị tuyệt đối của hiệu số giữa độ dài cuộc gọi ghi cước và độ dài đàm thoại thực lớn hơn 1 giây;</li> <li>- Cuộc gọi được ghi cước có thời gian bắt đầu sai quá 9 giây về giá trị tuyệt đối so với thời điểm thực lấy theo đồng hồ chuẩn quốc gia</li> </ul> <p><b>- Yêu cầu: tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai ≤ 0,1%.</b></p>	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai 0,05%	<b>ĐẠT</b>
	<b>Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai</b>	<p>Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai là tỷ số giữa tổng giá trị tuyệt đối thời gian ghi sai của các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số thời gian của các cuộc gọi.</p> <p><b>- Yêu cầu: tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai ≤ 0,1 %.</b></p>	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai 0,05 %	<b>ĐẠT</b>
	<b>Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai</b>	<p>Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị tính cước sai trên tổng số cuộc gọi.</p> <p>Cuộc gọi bị tính cước sai bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuộc gọi không có trong số liệu ghi cước nhưng bị tính cước;</li> <li>- Cuộc gọi có trong số liệu ghi cước nhưng không được tính cước;</li> <li>- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu ghi cước;</li> <li>- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại so với số liệu ghi cước;</li> <li>- Cuộc gọi mà tiền cước bị tính sai</li> </ul> <p><b>- Yêu cầu: tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai ≤ 0,01 %.</b></p>	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai dưới 0,01 %.	<b>ĐẠT</b>
	<b>Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai</b>	<p>Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị lập hoá đơn sai trên tổng số cuộc gọi.</p> <p>Cuộc gọi bị lập hoá đơn sai bao gồm:</p>	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai dưới 0,01 %.	<b>ĐẠT</b>

19672  
 TỶ HÂN HỒNG NỘI  
 5 HA

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hoá đơn;</li> <li>- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hoá đơn;</li> <li>- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu tính cước;</li> <li>- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại so với số liệu tính cước;</li> <li>- Cuộc gọi mà tiền cước trên hoá đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước</li> </ul> <p><b>- Yêu cầu: tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai £ 0,01 %.</b></p>		
--	---	--	--

**QUY CHUẨN VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**

<b>Độ khả dụng của dịch vụ</b>	<p>Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó mạng viễn thông cố định mặt đất sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng và được tính theo công thức sau:</p> $D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100 \%$ <p><b>Yêu cầu: D ≥ 99,5 %</b></p>	D = 99,5 %	<b>ĐẠT</b>
<b>Sự cố đường dây thuê bao</b>	<p>Sự cố đường dây thuê bao là những hỏng hóc đường dây thuê bao làm cho dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất không thực hiện được. Số lần sự cố đường dây thuê bao (F) là tổng số sự cố tính trên 100 thuê bao trong khoảng thời gian 12 tháng và được tính theo công thức sau:</p> $F = \sum_{i=1}^{12} \frac{f_i}{R_i} \times 100$ <p><b>Yêu cầu F £ 20,8.</b></p>	F = 20,8	<b>ĐẠT</b>
<b>Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao</b>	<p>Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao được tính từ lúc DNCCDV nhận được thông báo hư hỏng của khách hàng đến lúc sửa chữa xong</p> <p><b>Yêu cầu: 90 % sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian £ 24 giờ</b></p>	- Đạt 90 % sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian 24 giờ.	<b>ĐẠT</b>
<b>Thời gian thiết lập dịch vụ</b> -	<p>Thời gian thiết lập dịch vụ là khoảng thời gian được tính từ lúc DNCCDV tiếp nhận đơn yêu cầu thiết lập dịch vụ điện thoại cố định của khách hàng cho tới khi khách hàng có thể sử dụng được dịch vụ</p>	- Đạt 90 % trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong 5 ngày	<b>ĐẠT</b>

01011  
 CÔNG  
 CỘ P  
 VIÊN T  
 HÀ  
 ANH PH

		Yêu cầu: 90 % trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ £ 7 ngày.		
	<b>Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ</b>	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ là sự không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ được báo cho DNCCDV bằng văn bản Yêu cầu: Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ £ 0,25 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.	Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ 0,1 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng	<b>ĐẠT</b>
	<b>Hồi âm khiếu nại của khách hàng</b>	Hồi âm khiếu nại của khách hàng là văn bản của DNCCDV thông báo cho khách hàng có văn bản khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại Yêu cầu: DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100 % khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.	DNCCDV có văn bản phản hồi cho 100 % khách hàng khiếu nại trong thời gian 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.	<b>ĐẠT</b>
	<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất. Yêu cầu: - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h 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 %	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h 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 đạt 90 %	<b>ĐẠT</b>

M.S.D.N.  
★  
TH

Hà Nội, ngày 02 tháng 08 năm 2018

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI



TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Linh Minh Châu*