

PHỤ LỤC VI

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
(Ban hành kèm theo Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng
Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: ... năm ...

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày... tháng... năm ... của “tên
doanh nghiệp viễn thông”)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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
1								
2								
:								
	Trên toàn mạng							

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 36:2015/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$

- Tại các ô giao nhau giữa cột chỉ tiêu Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ghi số lượng khiếu nại của khách hàng bằng văn bản về chất lượng dịch vụ trên từng tỉnh, thành phố.

- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tỉnh được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.

- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)