

PHỤ LỤC X

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM 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)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: ... năm ...

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:...

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số..... ngày... tháng... năm ... của “tên doanh nghiệp viễn thông”)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT T	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT T	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$		100.000 mẫu				
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$		3.000 cuộc				
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$		3.000 cuộc				
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	$\geq 90\%$		3.000 cuộc				
5	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$		10.000 cuộc 10.000 cuộc				
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$		10.000 cuộc				

	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$		10.000 cuộc				
7	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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$		250 cuộc				

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu 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 cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$

- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.

- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công và Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi: doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng để xác định số liệu.

- Đối với chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.

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