



TP.HCM ngày 29 tháng 04 năm 2020

Số: 44/BC-SPT-KTCN

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**
Quý: I năm 2020

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN (SPT)
- Địa chỉ: 10 CÔ GIANG, PHƯỜNG CẦU ÔNG LÃNH, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: (028) 5 4449999- Fax : (028) 5 4040608

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: PHÒNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ
- Địa chỉ: 10 CÔ GIANG, PHƯỜNG CẦU ÔNG LÃNH, QUẬN 1, TPHCM
- Điện thoại: : (028) 5 4449999- Fax : (028) 5 4040608

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 20/05/2013
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website
 - Đã công bố. Ngày công bố: 05/07/2013, trên website www.spt.vn, www.spttelecom.vn.
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: **01**
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: **07**
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 15/07/2013.
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: ...
 - Chưa thực hiện việc niêm yết.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
 - √ Không.

- Có sự thay đổi:
- + Nội dung thay đổi:...
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 20/04/2020
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - ✓ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
 - Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo khi có sự cố:
 - Không có sự cố.
 - Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 01
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 01, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **TPHCM.**
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 01 bản.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU

- **Nơi nhận:**
 - Ban Tổng Giám Đốc (để báo cáo);
 - Ban KTNB, Trung tâm STC, IPT (để biết);
 - Công ty TNHH MTV Thương mại Dịch vụ Cuộc Sống Mới (New Life) (để biết);
 - Lưu P.KTCN, SPT.
- **Đính kèm:**
 - Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu CLDV Thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất Quý I/2020.

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: I năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Hồ Chí Minh**

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số: 44/BC-SPT-KTCN ngày 29 tháng 04 năm 2020 của SPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công								
1	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	< 5 %	< 5 %	1.500 cuộc gọi	55.048	Giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 25/03 đến ngày 31/03/2020	1,36%	Phù hợp
	- Liên lạc liên tỉnh	< 6 %	< 6 %	1.500 cuộc gọi	13.456		3,64%	Phù hợp
Độ chính xác ghi cước								
2	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	10.000	Phương pháp giám sát báo hiệu	0,000%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,1 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi (thời gian 635.104 phút)		0,049%	Phù hợp

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai.								
3	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi	Phương pháp so sánh	0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai.	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %	10.000 cuộc gọi	10.000 cuộc gọi		0%	Phù hợp
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	1,177	Giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng từ ngày 15/02 đến ngày 21/02/2020	95,16%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LÊ QUANG TRIỆU