

BỘ BUƯ CHÍNH, VIỄN THÔNG

**BỘ BUƯ CHÍNH,
VIỄN THÔNG**

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

Số: 35/2006/QĐ-BBCVT

Hà Nội, ngày 06 tháng 9 năm 2006

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Định mức đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông

BỘ TRƯỞNG BỘ BUƯ CHÍNH, VIỄN THÔNG

Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11/11/2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông:

Căn cứ Nghị định số 201/CP ngày 26/5/1981 của Hội đồng Chính phủ về quản lý định mức kinh tế - kỹ thuật;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Kế hoạch Tài chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Định mức đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

Điều 2. Định mức này làm cơ sở cho việc lập đơn giá, dự toán; thực hiện thẩm tra, thanh quyết toán các công việc đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 4. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch Tài chính, Cục trưởng Cục Quản lý Chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin, Giám đốc các doanh nghiệp viễn thông, Internet, Thủ trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

BỘ TRƯỞNG

Đỗ Trung Tá

BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

**ĐỊNH MỨC ĐO KIỂM
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Ban hành kèm theo Quyết định số 35/2006/QĐ-BBCVT ngày 06/9/2006
của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông**

09693018

LawSoft * Tel: +84-8-3845 6684 * www.ThuVienPhapLuat.com

MỤC LỤC**PHẦN I. QUY ĐỊNH CHUNG**

- I. Phạm vi điều chỉnh
- II. Quy định áp dụng
- III. Nội dung định mức
- IV. Áp dụng hệ số

PHẦN II. ĐỊNH MỨC ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG.....**01.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT CÔNG CỘNG**

- 01.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)
- 01.02. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công
- 01.03. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi.....
- 01.04. Chất lượng thoại
- 01.05. Độ chính xác ghi cước
- 01.06. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai).....
- 01.07. Tiếp nhận khiếu nại (Hội âm khiếu nại của khách hàng).....
- 01.08. Tỷ lệ khiếu nại (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ).....
- 01.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

02.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VÔ TUYẾN NỘI THỊ CÔNG CỘNG (PHS).....

- 02.01. Độ khả dụng của mạng
- 02.02. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công
- 02.03. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi.....
- 02.04. Chất lượng thoại
- 02.05. Tỷ lệ phủ sóng ngoài trời.....
- 02.06. Độ chính xác ghi cước
- 02.07. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn
- 02.08. Tiếp nhận khiếu nại

09693018

LawSoft * Tel: +84-8-3845 6684 * www.ThuVienPhapLuat.com

- 02.09. Tỷ lệ khiếu nại
- 02.10. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

03.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG

- 03.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)
- 03.02. Sự cố đường dây thuê bao
- 03.03. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công
- 03.04. Chất lượng thoại
- 03.05. Độ chính xác ghi cước
- 03.06. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai).....
- 03.07. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao
- 03.08. Thời gian thiết lập dịch vụ.....
- 03.09. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.....
- 03.10. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng (Hội âm khiếu nại của khách hàng)
- 03.11. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

04.00. DỊCH VỤ KẾT NỐI INTERNET

- 04.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)
- 04.02. Lưu lượng sử dụng trung bình.....
- 04.03. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

05.00. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET GIÁN TIẾP QUA MẠNG ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG

- 05.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)
- 05.02. Tỷ lệ truy nhập thành công.....
- 05.03. Tỷ lệ kết nối không bị gián đoạn
- 05.04. Thời gian thiết lập kết nối trung bình.....
- 05.05. Tốc độ tải dữ liệu trung bình
- 05.06. Thời gian trung bình truy nhập trang web.....
- 05.07. Lưu lượng sử dụng trung bình.....
- 05.08. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại của khách hàng (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ)

09693018

05.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

05.10. Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ

06.00. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL.....

06.01. Độ khả dụng của mạng

06.02. Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd và Pu)

06.03. Tỷ lệ lưu lượng sử dụng trung bình.....

06.04. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai

06.05. Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng truy nhập
Internet ADSL

06.06. Thời gian thiết lập dịch vụ.....

06.07. Thời gian khắc phục mất kết nối

06.08. Khiếu nại của khách hàng.....

06.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....

PHẦN I. QUY ĐỊNH CHUNG

Định mức đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông là định mức kinh tế - kỹ thuật quy định mức hao phí trực tiếp cần thiết về vật liệu, nhân công và ca máy để hoàn thành một đơn vị khối lượng công tác đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

Định mức được xây dựng dựa trên một hệ thống quy trình, quy phạm đo kiểm về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ được Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành và dựa trên thực tế công tác đo kiểm, trang thiết bị hiện có của đơn vị đo kiểm lượng dịch vụ viễn thông.

I. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

Định mức này áp dụng trong việc đo kiểm chất lượng các dịch vụ gồm:

1. Dịch vụ thoại trên mạng di động mặt đất công cộng (TCN 68-186:2003)
2. Dịch vụ thoại trên mạng tuyến nội thị (TCN 68-228:2004)
3. Dịch vụ thoại trên mạng viễn thông công cộng (TCN 68-176:2003)
4. Dịch vụ truy nhập Internet qua mạng điện thoại công cộng (TCN 68-218:2003)
5. Dịch vụ kết nối Internet (TCN 68-218:2003)
6. Dịch vụ truy nhập Internet - ADSL (TCN 68-227:2004)

Các đơn vị, cá nhân thực hiện đo kiểm chất lượng các dịch vụ nói trên theo các tiêu chuẩn do Bộ Bưu chính Viễn thông ban hành được áp dụng định mức này.

II. QUY ĐỊNH ÁP DỤNG

Định mức này làm cơ sở để: lập đơn giá đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông; thẩm tra, xét duyệt và thanh quyết toán công tác đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

Định mức được xây dựng trên cơ sở phương pháp đo có khối lượng công việc tối thiểu được quy định trong các Tiêu chuẩn ngành của Bộ Bưu chính, Viễn thông và/hoặc các tiêu chuẩn do Bộ Bưu chính Viễn thông công nhận áp dụng được nêu rõ trong từng định mức cụ thể.

Trường hợp Bộ Bưu chính Viễn thông ban hành Tiêu chuẩn ngành mới thay thế

cho các Tiêu chuẩn ngành hiện tại, mà trong đó yêu cầu nội dung công việc đo kiểm tương tự thì vẫn áp dụng bộ định mức này. Trường hợp trong tiêu chuẩn có các chỉ tiêu mới thì lập định mức bổ sung, trình cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Định mức này chưa bao gồm công di chuyển người, thiết bị (bằng ô tô, tàu hỏa, máy bay...) và các hao phí phát sinh khác trong quá trình đo kiểm.

III. NỘI DUNG ĐỊNH MỨC

1. Kết cấu

Bộ định mức đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông bao gồm 06 mục:

Mục 1 - Dịch vụ điện thoại trên mạng di động mặt đất công cộng.

Mục 2 - Dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS.

Mục 3 - Dịch vụ điện thoại trên mạng điện thoại công cộng.

Mục 4 - Dịch vụ kết nối Internet.

Mục 5 - Dịch vụ truy nhập Internet gián tiếp qua mạng điện thoại công cộng.

Mục 6 - Dịch vụ truy nhập Internet ADSL.

2. Quy tắc mã hóa

Bộ định mức đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông được mã hóa bằng 04 chữ số:

Hai chữ số đầu: chỉ số thứ tự danh mục dịch vụ.

Hai chữ số sau: chỉ số thứ tự danh mục chỉ tiêu chất lượng của dịch vụ.

3. Các thành phần hao phí

3.1. Mức hao phí vật liệu

Là mức quy định về sử dụng vật liệu cần thiết cho việc thực hiện và hoàn thành khối lượng công tác đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

3.2. Mức hao phí lao động (nhân công)

Là số công lao động quy định để hoàn thành khối lượng công việc đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

3.3. Mức hao phí máy đo (ca máy)

Là mức quy định số ca máy đo trực tiếp phục vụ công tác đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông.

IV. ÁP DỤNG HỆ SỐ

- Định mức được xây dựng dựa trên số lượng mẫu thử hoặc thời gian xác định tối thiểu quy định trong các Tiêu chuẩn ngành do Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành hoặc các tiêu chuẩn khác do Bộ Bưu chính, Viễn thông công nhận áp dụng.

- Trường hợp Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành Tiêu chuẩn ngành mới thay thế cho Tiêu chuẩn ngành hiện tại hoặc thực tế yêu cầu đo kiểm đòi hỏi số lượng mẫu thử hay thời gian thực hiện khác với mức mà định mức áp dụng thì khi lập dự toán được điều chỉnh số công, ca máy và vật liệu tương ứng với thay đổi đó.

Ví dụ: Định mức của 1 bài đo “Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công” đối với chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng di động mặt đất công cộng là 07 công kỹ sư 6,0/9 tương ứng với 1000 mẫu thử tối thiểu mà TCN68-186:2003 quy định. Nếu yêu cầu thực hiện 1500 mẫu thử (lớn hơn số mẫu mà định mức áp dụng là 1,5 lần) thì số công tương ứng sẽ là: 07 công * 1,5 lần = 10,5 công kỹ sư 6,0/9.

- Đối với các chỉ tiêu chất lượng không quy định số mẫu thử mà có phương pháp xác định là thống kê số liệu trong một đơn vị thời gian (ví dụ: 3 tháng...) trên một khu vực địa lý như: Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ), Tiếp nhận khiếu nại (Hội âm khiếu nại của khách hàng), Tỷ lệ khiếu nại (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ), Lưu lượng sử dụng trung bình... thì định mức được nhân thêm hệ số K tương ứng với quy mô của từng mạng như sau:

1. Dịch vụ điện thoại trên mạng di động mặt đất công cộng:

Số lượng khách hàng (thuê bao)	Hệ số K
Nhỏ hơn 10 000	0,8
Từ 10 000 đến dưới 50 000	1,0
Từ 50 000 đến dưới 100 000	1,2
Từ 100 000 trở lên	1,4

2. Dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS:

Số lượng khách hàng (thuê bao)	Hệ số K
Nhỏ hơn 10 000	0,8
Từ 10 000 đến dưới 50 000	1,0
Từ 50 000 đến dưới 100 000	1,2
Từ 100 000 trở lên	1,4

3. Dịch vụ điện thoại trên mạng điện thoại công cộng:

Số lượng khách hàng (thuê bao)	Hệ số K
Nhỏ hơn 50 000	0,8
Từ 50 000 đến dưới 200 000	1,0
Từ 200 000 đến dưới 500 000	1,2
Từ 500 000 trở lên	1,4

4. Dịch vụ kết nối Internet:

Số lượng khách hàng (thuê bao)	Hệ số K
Nhỏ hơn 1 000	0,8
Từ 1 000 đến dưới 5 000	1,0
Từ 5 000 đến dưới 10 000	1,2
Từ 10 000 trở lên	1,4

5. Dịch vụ truy nhập Internet gián tiếp qua mạng điện thoại công cộng và dịch vụ truy nhập Internet ADSL:

Số lượng khách hàng (thuê bao)	Hệ số K
Nhỏ hơn 5000	0,8
Từ 5000 đến dưới 10 000	1,0
Từ 10 000 đến dưới 50 000	1,2
Từ 50 000 trở lên	1,4

Ví dụ: Định mức nhân công là 5,5 công kỹ sư 4,0/9 để thực hiện công việc đánh giá chỉ tiêu Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ) đối với chất lượng dịch vụ điện thoại qua mạng di động mặt đất công cộng. Khi thực hiện đánh giá chỉ tiêu Độ khả dụng của mạng trên địa bàn TP Hải Phòng với số thuê bao là 90 000, khi đó số nhân công cần thiết để thực hiện công việc được tính là: $5,5 \text{ công} \times 1,2 = 8,25 \text{ công}$.

- Nếu thực tế triển khai đo đồng thời nhiều chỉ tiêu chất lượng mà khả năng của máy đo cho phép đo cùng lúc các chỉ tiêu này, thì khi lập dự toán sẽ chỉ lấy một chỉ tiêu có định mức cao nhất.

**PHẦN II. ĐỊNH MỨC ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

09693018

01.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT CÔNG CỘNG

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN 68-186:2003 “Dịch vụ điện thoại trên mạng di động mặt đất công cộng - Tiêu chuẩn chất lượng”.

01.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu cấu hình mạng, số lượng các trạm BTS, số lượng kênh TCH....
- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng. Kiểm tra máy tính, chuẩn bị các phương tiện, tài liệu và vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý số liệu về các sự cố làm gián đoạn thông tin của mạng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích các nguyên nhân sự cố và đánh giá Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ).
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.01	Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	2
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
	Máy			
	Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8	

01.02. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ bố trí các trạm BTS, sơ đồ phủ sóng, lập kế hoạch đo kiểm

như tuyến đo, số mẫu đo, thời gian dự kiến đo kiểm, các biểu mẫu phục vụ đo kiểm...

- Kiểm tra, chuẩn bị các máy đo mô phỏng cuộc gọi, máy định vị tọa độ qua vệ tinh, máy tính..., tài liệu và các phương tiện khác.

- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi trong nội bộ mạng, trong vùng phủ sóng.

- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.02	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	17
		Kỹ sư 6,0/9	công	7
		Máy		
		Máy định vị tọa độ qua vệ tinh	ca	4
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	7
		Máy đo phần vô tuyến	ca	7
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10		

01.03. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập sơ đồ phủ sóng, lập kế hoạch đo kiểm như tuyến đo, số mẫu đo, thời gian đo mỗi mẫu từ 1 - 3 phút...

- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.

- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi thử với độ dài thời gian xác định trước, xác định các cuộc gọi bị rơi.

- Phân tích các nguyên nhân gây ra rơi cuộc gọi và đánh giá tỷ lệ cuộc gọi bị rơi.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.03	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	20
		Kỹ sư 6,0/9	công	7
		Máy		
		Máy định vị tọa độ qua vệ tinh	ca	5
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	8
Máy đo phần vô tuyến	ca	8		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	11		

01.04. Chất lượng thoại

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ phủ sóng, lập kế hoạch đo kiểm.

- Kiểm tra, chuẩn bị các máy đo âm tần, máy tính, máy định vị tọa độ, máy mô phỏng cuộc gọi, tài liệu và các phương tiện khác.

- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi thử trong nội bộ mạng di động để đánh giá chất lượng thoại.

- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá chất lượng thoại.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.04	Chất lượng thoại	Vật liệu		
		Đĩa CD	Cái	1
		Giấy in	Ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	Công	17
		Kỹ sư 6,0/9	Công	13
		Máy		
		Máy định vị tọa độ qua vệ tinh	ca	4
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	4
		Máy đo phân vô tuyến	ca	4
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10		
Máy đo chất lượng âm tần	ca	7		

01.05. Độ chính xác ghi cước

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng như sơ đồ bố trí BTS, sơ đồ phủ sóng, sơ đồ kết nối báo hiệu số 7, lập kế hoạch đo kiểm như tuyến đo, thời gian đo, số mẫu thử, các trường hợp thử (gọi có trả lời, gọi không trả lời, thông báo bận...)...

- Kiểm tra, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.

- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi thử theo các trường hợp thử, hướng thử xác định trước và thu thập số liệu ghi cước.

- So sánh kết quả đo kiểm với số liệu ghi cước và đánh giá.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.05	Độ chính xác ghi cước	Vật liệu		
		Đĩa CD	Cái	1
		Giấy in	ream	0,8
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	23
		Kỹ sư 6,0/9	công	16
		Máy		
		Máy định vị tọa độ qua vệ tinh	ca	9
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	14
		Máy đo phần vô tuyến	ca	14
		Máy đo báo hiệu C7	ca	14
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	17		

01.06. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai)

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá; lựa chọn các số thuê bao trả trước, trả sau, thuê bao ngày... để đánh giá độ chính xác tính cước và lập hóa đơn.
- Kiểm tra máy tính, chuẩn bị các phương tiện, tài liệu và vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý số liệu ghi cước và số liệu tính cước của các số thuê bao đã được chọn lựa.
- So sánh số liệu ghi cước với số liệu tính cước và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 10.000 cuộc gọi

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.06	Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	11,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	11
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	17

01.07. Tiếp nhận khiếu nại (Hồi âm khiếu nại của khách hàng)

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá việc tiếp nhận khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ đối với khách hàng.
- Kiểm tra máy tính, chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý các số liệu về việc hồi âm khiếu nại của khách hàng.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.07	Tiếp nhận khiếu nại (Hồi âm khiếu nại của khách hàng)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7

01.08. Tỷ lệ khiếu nại (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá như khoảng thời gian đánh giá, các loại khiếu nại được lựa chọn trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ thoạt di động...
- Kiểm tra máy tính, chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý các số liệu về khiếu nại của khách hàng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 1 năm

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.08	Tỷ lệ khiếu nại (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7

01.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá các dịch vụ hỗ trợ khách hàng đối với dịch vụ thoại di động như 145/151, thời gian thử...
- Kiểm tra máy tính, chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Gọi thử 100 cuộc đến dịch vụ hỗ trợ khách hàng vào các thời điểm khác nhau trong ngày theo kế hoạch định trước.
- Thống kê và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
01.09	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7

02.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VÔ TUYẾN NỘI THỊ CÔNG CỘNG (PHS)

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN68-228:2004 “Dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS - Tiêu chuẩn chất lượng”.

02.01. Độ khả dụng của mạng

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, xác định tổng số kênh thoại, chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng.
- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý số liệu về các sự cố làm gián đoạn thông tin mạng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá Độ khả dụng của mạng.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.01	Độ khả dụng của mạng	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8

02.02. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, sơ đồ phủ sóng, sơ đồ báo hiệu C7, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, số mẫu thử, tuyến đo...

0693018

- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo mô phỏng cuộc gọi PHS, máy đo C7, máy tính..., tài liệu và các phương tiện khác.
- Thiết lập và thu thập đủ thông tin về 1000 cuộc gọi trong nội bộ mạng, trong vùng phủ sóng với tốc độ di chuyển không quá 30 Km/h.
- Xử lý kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.02	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	17
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy đo báo hiệu C7	ca	6
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	6
Máy đo công suất và mức thu	ca	6		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9		

02.03. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, sơ đồ phủ sóng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, số mẫu thử, độ dài thời gian các cuộc gọi thử từ 1 - 3 phút...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Mô phỏng và thu thập đầy đủ thông tin của các cuộc gọi thử có độ dài khác

nhau từ 1 - 3 phút, tốc độ di chuyển khi mô phỏng các cuộc gọi không quá 30Km/h, xác định các cuộc gọi bị rơi.

- Xử lý kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.03	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	20
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy đo báo hiệu C7	ca	7
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	7
		Máy đo công suất và mức thu	ca	7
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10		

02.04. Chất lượng thoại

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo âm tần, máy đo mô phỏng... và các phương tiện khác.
- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi trong nội bộ mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS và với tốc độ di chuyển không quá 30 km/h để đánh giá chất lượng thoại.
- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.04	Chất lượng thoại	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	17
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy đo chất lượng âm tần	ca	6
		Máy đo công suất và mức thu	ca	4
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9		

02.05. Tỷ lệ phủ sóng ngoài trời

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, bản đồ hành chính, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Đo mức tín hiệu thu. Thực hiện phép đo trên 50% các đường phố trong khu vực nội thị với tốc độ di chuyển không quá 30 km/h.
- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 50% diện tích khu vực khảo sát

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.05	Tỷ lệ phủ sóng ngoài trời	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	17
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy định vị tọa độ qua vệ tinh	ca	4
		Máy đo công suất và mức thu	ca	6
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9

02.06. Độ chính xác ghi cước

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng PHS, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, số mẫu thử, các trường hợp thử...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi thử theo các trường hợp thử khác nhau đã quy định.
- Thu thập số liệu ghi cước.
- So sánh kết quả đo kiểm với số liệu ghi cước và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.06	Độ chính xác ghi cước	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,7

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	34
		Kỹ sư 6,0/9	công	16
		Máy		
		Máy đo báo hiệu C7	ca	14
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	14
		Máy đo công suất và mức thu	ca	14
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	24

02.07. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá, lựa chọn các số thuê bao PHS phục vụ việc đánh giá độ chính xác tính cước và lập hóa đơn.
- Chuẩn bị máy tính, các phương tiện, vật liệu cần thiết.
- Thu thập các hóa đơn, số liệu ghi cước của các số máy đã chọn lựa.
- So sánh các cuộc gọi được tính cước lập hóa đơn với số liệu ghi cước và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu ghi cước, tính cước của 10.000 cuộc gọi

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.07	Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	12
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	11

02.08. Tiếp nhận khiếu nại

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá việc tiếp nhận và hồi âm khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ đối với khách hàng.
- Chuẩn bị các phương tiện, vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý các số liệu về khiếu nại và việc hồi âm khiếu nại đã thực hiện trong khoảng thời gian được chọn.
- Thống kê số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.08	Tiếp nhận khiếu nại	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
Máy				
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	3,5

02.09. Tỷ lệ khiếu nại

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá tỷ lệ khiếu nại.
- Chuẩn bị các phương tiện, vật liệu cần thiết.
- Thu thập, xử lý số liệu về khiếu nại của khách hàng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Thống kê số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: thống kê số liệu của 1 năm

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.09	Tỷ lệ khiếu nại	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1,5
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
02.10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	3,5

02.10. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá dịch vụ hỗ trợ khách hàng đối với dịch vụ PHS.
- Chuẩn bị các phương tiện, vật liệu cần thiết.
- Gọi thử 100 cuộc đến dịch vụ hỗ trợ khách hàng, vào các giờ khác nhau, với yêu cầu khác nhau.
- Phân tích kết quả và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
02.10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
		Máy		
02.11	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	3,5

09693018

03.00. DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN 68-176:2003 “Dịch vụ điện thoại trên mạng điện thoại công cộng - Tiêu chuẩn chất lượng”.

03.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng các Tổng đài Toll, tổng đài Host, tổng đài vệ tinh, sơ đồ kết nối mạng; chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng.

- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.

- Thu thập và xử lý số liệu về các sự cố của mạng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.

- Phân tích số liệu và đánh giá.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.01	Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	8,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
	Máy			
	Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10	

03.02. Sự cố đường dây thuê bao

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng truy nhập, lập kế hoạch đánh giá sự cố đường dây thuê bao.

- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập và xử lý số liệu về các sự cố đường dây thuê bao.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 1 năm

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.02	Sự cố đường dây thuê bao	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,7
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	5,5
		Máy		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	6		

03.03. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng điện thoại cố định, sơ đồ kết nối báo hiệu C7, lập kế hoạch đo kiểm như thời gian thử, số mẫu thử, hướng thử...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo, các đường line thoại tại các tổng đài, các điểm giám sát báo hiệu và các phương tiện khác.
- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi nội tỉnh, liên tỉnh và quốc tế.
- Xử lý kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1.000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.03	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,7
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	16
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy đo báo hiệu số 7	ca	6
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	6
Đồng hồ đo điện	ca	4		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8		

03.04. Chất lượng thoại

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm chất lượng thoại.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo, các điểm đầu nối thiết bị đo chất lượng thoại tại các tổng đài và các phương tiện khác.
- Thiết lập và thu thập đủ thông tin của 1000 cuộc gọi thử để đánh giá chất lượng thoại.
- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.04	Chất lượng thoại	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	16
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	4
		Đồng hồ đo điện	ca	4
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8
		Máy đo chất lượng âm tần	ca	6

03.05. Độ chính xác ghi cước

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, sơ đồ mạng báo hiệu số 7, lập kế hoạch đo kiểm như thời gian thử, số mẫu thử, các trường hợp thử...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Mô phỏng các cuộc gọi theo các trường hợp thử khác nhau như gọi có trả lời, không trả lời, báo bận..., giám sát các cuộc gọi trên các kênh báo hiệu.
- So sánh kết quả đo kiểm với số liệu ghi cước và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.05	Độ chính xác ghi cước	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	2,5
		Giấy in	ream	1
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	33
		Kỹ sư 6,0/9	công	25
		Máy		
		Máy đo báo hiệu C7	ca	16
		Máy mô phỏng cuộc gọi	ca	16
		Đồng hồ đo điện	ca	9
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	27

03.06. Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai)

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá, lựa chọn các số thuê bao cố định để xác định độ chính xác tính cước và lập hóa đơn.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu ghi cước và tính cước.
- So sánh số liệu ghi cước với số liệu tính cước và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 10.000 cuộc gọi

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.06	Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn (Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1,5
		Giấy in	ream	0,7
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	11,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	12
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	22

03.07. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu về thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.07	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
Máy				
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	4

03.08. Thời gian thiết lập dịch vụ

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu về thời gian chờ thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian đã chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.08	Thời gian thiết lập dịch vụ	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
Máy				
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	4

03.09. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá mức độ không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu về khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 1 năm

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.09	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
Máy				
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	2		

03.10. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng (Hội âm khiếu nại của khách hàng)

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá việc tiếp nhận và hội âm khiếu nại của khách hàng.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.

- Thu thập, xử lý số liệu về khiếu nại của khách hàng, tiếp nhận khiếu nại và giải quyết khiếu nại của doanh nghiệp đã thực hiện trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.10	Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại (Hồi âm khiếu nại của khách hàng)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7

03.11. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá dịch vụ hỗ trợ khách hàng đối với dịch vụ điện thoại cố định.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Gọi thử 100 cuộc đến dịch vụ hỗ trợ khách hàng 119, 116 vào thời gian khác nhau với các yêu cầu khác nhau.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
03.11	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,65
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	4

04.00. DỊCH VỤ KẾT NỐI INTERNET

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN68-218:2003 “Dịch vụ Internet - Tiêu chuẩn chất lượng”.

04.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng kết nối Leased_line, sơ đồ kết nối các ISP và IXP; chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu sự cố của mạng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
04.01	Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	4,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	5

04.02. Lưu lượng sử dụng trung bình

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng kết nối giữa IXP và điểm kết nối Internet quốc tế, lập kế hoạch đánh giá.

- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu giám sát lưu lượng các hướng kết nối.
- Phân tích số liệu và đánh giá lưu lượng sử dụng trung bình trên tốc độ tối đa của các đường truyền trên hướng kết nối.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê về lưu lượng tất cả các hướng kết nối trong 7 ngày liên tiếp

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
04.02	Lưu lượng sử dụng trung bình	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,8
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	2
	Máy			
	Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7	

04.03. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá dịch vụ hỗ trợ khách hàng đối với dịch vụ kết nối Internet.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Gọi thử 100 cuộc đến dịch vụ hỗ trợ khách hàng, vào thời gian khác nhau, với các yêu cầu khác nhau.
- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thi

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
04.03	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	7,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9

05.00. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET GIÁN TIẾP QUA MẠNG ĐIỆN THOẠI CÔNG CỘNG

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN68-218:2003 “Dịch vụ Internet - Tiêu chuẩn chất lượng”.

05.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ các cổng Modem, sơ đồ kết nối mạng Internet gián tiếp qua mạng điện thoại công cộng, chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng.

- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.

- Thu thập, xử lý số liệu về các sự cố của mạng làm gián đoạn thông tin của người sử dụng Internet truy nhập gián tiếp qua mạng điện thoại công cộng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.

- Phân tích số liệu các sự cố và đánh giá Độ khả dụng của mạng.

- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.01	Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8		

05.02. Tỷ lệ truy nhập thành công

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như số mẫu thử, thời gian thử...
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.
- Thực hiện và thu thập đủ thông tin của 1000 mẫu thử, thử vào các giờ khác nhau trong ngày.
- Phân tích kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.02	Tỷ lệ truy nhập thành công	Vật liệu Đĩa CD Giấy in	cái ream	0,35
		Nhân công Kỹ sư 4,0/9 Kỹ sư 6,0/9	công công	6,5 5
		Máy Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10

05.03. Tỷ lệ kết nối không bị gián đoạn

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như số mẫu thử, thời gian thử, độ dài thời gian lấy mẫu khác nhau từ 10 - 30 phút...
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.
- Lấy 1000 mẫu thử với độ dài thời gian khác nhau từ 10 - 30 phút đã được xác định trước.

- Phân tích kết quả đo kiểm, xác định các kết nối bị gián đoạn và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.03	Tỷ lệ kết nối không bị gián đoạn	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	42,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	44

05.04. Thời gian thiết lập kết nối trung bình

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá thời gian từ lúc bắt đầu quay số cho tới khi kết nối vào mạng Internet thành công.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thiết lập và đo kiểm thời gian kết nối của các mẫu thử.
- Xử lý kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 1000 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.04	<i>Thời gian thiết lập kết nối trung bình</i>	Vật liệu Giấy in	ream	0,5

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công Kỹ sư 4,0/9 Kỹ sư 6,0/9	công công	6,5 5
		Máy Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8

05.05. Tốc độ tải dữ liệu trung bình

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, số mẫu thử, dung lượng dữ liệu (tối thiểu là 500 KB) cho từng mẫu để thử tốc độ tải...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Tải các dữ liệu với dung lượng quy định trước, xác định thời gian tải đối với mỗi lần thử.
- Xử lý kết quả đo kiểm và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.05	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Vật liệu Đĩa CD Giấy in	cái ream	1 0,35
		Nhân công Kỹ sư 4,0/9 Kỹ sư 6,0/9	công công	6,5 5
		Máy Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8

05.06. Thời gian trung bình truy nhập trang web

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, lựa chọn các trang Web thử để đo thời gian tải...
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.
- Tải các trang Web quy định trước. Xác định thời gian tải từng trang Web từ lúc bắt đầu cho tới khi toàn bộ nội dung trang Web được tải về.
- Xác định thời gian trung bình truy nhập trang Web và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 200 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.06	Thời gian trung bình truy nhập trang Web	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	6,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
	Máy			
	Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8	

05.07. Lưu lượng sử dụng trung bình

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ kết nối ISP, IXP. Lập kế hoạch đánh giá.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý các số liệu giám sát lưu lượng các hướng kết nối.
- Phân tích số liệu và đánh giá lưu lượng sử dụng trung bình trên tốc độ tối đa cho phép của các hướng kết nối được giám sát.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê về lưu lượng tất cả các hướng kết nối trong 7 ngày liên tiếp

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.07	Lưu lượng sử dụng trung bình	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	6,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8

05.08. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại của khách hàng (Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá mức độ không hài lòng của khách hàng về cước và chất lượng dịch vụ.
- Kiểm tra, chuẩn bị máy tính, tài liệu và các phương tiện khác.
- Thu thập, xử lý số liệu về khiếu nại của khách hàng về cước và chất lượng dịch vụ đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích số liệu và đánh giá mức độ không hài lòng của khách hàng về cước và mức độ không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: thống kê số liệu của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.08	Khiếu nại và giải quyết khiếu nại của khách hàng	Vật liệu Đĩa CD	cái	0,5

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
	(Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ)	Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	6

05.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá dịch vụ hỗ trợ khách hàng đối với dịch vụ truy nhập Internet gián tiếp qua mạng điện thoại công cộng.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Gọi thử 100 cuộc đến trung tâm dịch vụ khách hàng, vào thời gian khác nhau, với các yêu cầu khác nhau.
- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
05.09	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	7,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9

05.10. Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị máy và các phương tiện khác.
- Khảo sát ý kiến khách hàng.
- Tổng hợp và đánh giá.
- Biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 10% khách hàng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
5.10	Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,5
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	7,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	10

06.00. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL

Định mức được xây dựng dựa trên Tiêu chuẩn ngành TCN68-227: 2004 “Dịch vụ truy nhập Internet ADSL - Tiêu chuẩn chất lượng”.

06.01. Độ khả dụng của mạng (Độ khả dụng của dịch vụ)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng truy nhập Internet sử dụng ADSL, chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá Độ khả dụng của mạng.
- Chuẩn bị máy tính, các phương tiện và vật liệu cần thiết
- Thu thập và xử lý số liệu về các sự cố mạng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.01	Độ khả dụng của mạng	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	6,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
	Máy			
	Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8	

06.02. Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd và Pu)

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử,

mẫu thử, dung lượng các tệp dữ liệu để đo tải (tối thiểu 2MB đối với đường xuống và 1 MB đối với đường lên)...

- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Tải các tệp mẫu đã quy định, xác định thời gian tải đường lên và đường xuống.
- Xác định tốc độ tải trung bình và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 200 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.02	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	6,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	3
		Máy		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	8		

06.03. Tỷ lệ lưu lượng sử dụng trung bình

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ kết nối từ mạng truy nhập ADSL ra mạng Internet, lập kế hoạch đánh giá.
- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Thu thập và xử lý số liệu giám sát lưu lượng các hướng kết nối.
- Xác định lưu lượng trung bình trên các hướng kết nối và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê về lưu lượng tất cả các hướng kết nối trong 7 ngày liên tiếp

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.03	Tỷ lệ lưu lượng sử dụng trung bình	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	16,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
Máy				
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	18		

06.04. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai

Thành phần công việc:

- Nghiên cứu sơ đồ mạng truy nhập ADSL, lập kế hoạch đo kiểm, đánh giá như thời gian thử, xác định các tệp thử với dung lượng tối thiểu 10MB...
- Kiểm nghiệm, chuẩn bị các máy đo và các phương tiện khác.
- Tải các tệp thử, xác định thời gian tải.
- Thu thập số liệu tính cước và so sánh với kết quả đo kiểm.
- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.04	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị tính cước sai	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	1,5
		Giấy in	ream	0,75

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 4,0/9	công	7,5
		Kỹ sư 6,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	11

06.05. Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng truy nhập Internet ADSL

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá mức độ thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL.

- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết, chọn lựa tối thiểu 10% tổng số khách hàng trên địa bàn khảo sát để lấy ý kiến.

- Khảo sát ý kiến khách hàng.
- Phân tích kết quả khảo sát và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 10% khách hàng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.05	Chỉ số thỏa mãn của khách hàng về chất lượng truy nhập Internet ADSL	Vật liệu		
		Giấy in	ream	1,1
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	7,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	3
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	9

06.06. Thời gian thiết lập dịch vụ

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá thời gian thiết lập dịch vụ, tính từ lúc khách hàng ký hợp đồng đến lúc sử dụng được dịch vụ.
- Chuẩn bị máy tính và các phương tiện, vật liệu cần thiết.
- Thu thập và xử lý số liệu về việc thiết lập dịch vụ doanh nghiệp đã thực hiện trong khoảng thời gian được chọn.
- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.06	Thời gian thiết lập dịch vụ	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3,5
		Kỹ sư 3,0/9	công	5
		Máy		
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	6		

06.07. Thời gian khắc phục mất kết nối

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá thời gian khắc phục mất kết nối được tính từ lúc mất kết nối đến lúc khắc phục xong sự cố.
- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết
- Thu thập và xử lý số liệu về việc khắc phục mất kết nối đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.

- Phân tích và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 3 tháng

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.07	Thời gian khắc phục mất kết nối	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	5
Máy				
Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	6		

06.08. Khiếu nại của khách hàng

Thành phần công việc:

- Chọn khoảng thời gian, lập kế hoạch đánh giá mức độ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL.
- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Thu thập và xử lý số liệu về khiếu nại của khách hàng đã phát sinh trong khoảng thời gian được chọn.
- Tập hợp số liệu và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: số liệu thống kê của 1 năm

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.08	Khiếu nại của khách hàng	Vật liệu		
		Đĩa CD	cái	0,5
		Giấy in	ream	0,35

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	3,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	5
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	6

06.09. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Thành phần công việc:

- Lập kế hoạch đánh giá dịch vụ hỗ trợ khách hàng về dịch vụ truy nhập Internet ADSL.
- Chuẩn bị các phương tiện và vật liệu cần thiết.
- Gọi thử 100 cuộc đến dịch vụ hỗ trợ khách hàng, vào thời gian khác nhau, với các yêu cầu khác nhau.
- Phân tích kết quả và đánh giá.
- Tổng hợp và biên soạn tài liệu, báo cáo.

Định mức:

Đơn vị tính: 100 mẫu thử

Mã hiệu	Tên chỉ tiêu	Yếu tố chi phí	Đơn vị	Định mức
06.09	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	Vật liệu		
		Giấy in	ream	0,35
		Nhân công		
		Kỹ sư 3,0/9	công	5,5
		Kỹ sư 5,0/9	công	2
		Máy		
		Máy tính xách tay chuyên dụng	ca	7