

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

---



**Lê Xuân Tùng**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT  
TẠI NINH BÌNH**

**LUẬN VĂN THẠC SỸ QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**(Theo định hướng ứng dụng)**

**HÀ NỘI – 2021**

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**



**Lê Xuân Tùng**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT  
TẠI NINH BÌNH**

Chuyên Ngành : Quản trị kinh doanh

Mã Số : 8.34.01.01

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH  
(Theo định hướng ứng dụng)**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. VŨ TRỌNG PHONG

HÀ NỘI – 2021

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan luận văn này là kết quả nghiên cứu của riêng tôi. Việc sử dụng kết quả, trích dẫn tài liệu tham khảo trên các tạp chí, các trang web tham khảo đảm bảo theo đúng quy định. Các nội dung trích dẫn và tham khảo các tài liệu, sách báo, thông tin được đăng tải trên các tác phẩm, tạp chí và trang web theo danh mục tài liệu tham khảo của luận văn. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm cho lời cam đoan của mình.

Tác giả luận văn

**Lê Xuân Tùng**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lời cảm ơn chân thành nhất tới **Ts.Vũ Trọng Phong** đã tận tình chỉ bảo và tạo mọi điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn một cách tốt nhất.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới các Thầy Cô khoa Sau Đại học - Học viện Công nghệ Bưu chính viễn thông đã có những hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian tham gia học tập tại trường, đặc biệt là trong giai đoạn làm luận văn tốt nghiệp.

Trong quá trình thực hiện, do còn vài hạn chế về lý luận, kinh nghiệm, thời gian nghiên cứu nên luận văn không thể tránh khỏi những thiếu sót.

Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các Thầy, Cô giáo và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn.

*Hà Nội, ngày tháng 11 năm 2021*

Học viên thực hiện

**Lê Xuân Tùng**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ ĐỒ THỊ .....	viii
MỞ ĐẦU .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu .....	2
3. Mục đích nghiên cứu .....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	4
5. Phương pháp nghiên cứu .....	4
6. Kết cấu luận văn .....	4
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG .....	6
1.1. Dịch vụ và dịch vụ viễn thông [1,4,5] .....	6
1.1.1. Khái niệm dịch vụ và dịch vụ viễn thông .....	6
1.1.2. Các đặc điểm của dịch vụ viễn thông [4] .....	8
1.1.3. Vai trò của dịch vụ Viễn thông đối với xã hội [4] .....	11
1.2. Chất lượng dịch vụ viễn thông [5] .....	14
1.2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông ...	14
1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ viễn thông [5] .....	18
1.2.3 Hệ thống chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông .....	21
1.3 Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông [5] .....	35
1.3.1 Kiểm tra chất lượng - sự phù hợp .....	35
1.3.2 Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện .....	35
1.3.3 Phương pháp quản lý chất lượng tổng thể .....	36
1.3.4 Một số phương pháp khác .....	37

KẾT LUẬN CHƯƠNG .....	37
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH .....	38
2.1. Giới thiệu tổng quan về Viễn thông Ninh Bình .....	38
2.1.1 <i>Quá trình hình thành và phát triển Viễn thông Ninh Bình</i> .....	38
2.1.2 <i>Cơ cấu tổ chức bộ máy – Chức năng từng bộ phận</i> .....	39
2.1.3 <i>Đặc điểm cơ cấu lao động của Viễn thông Ninh Bình</i> .....	44
2.2 Tình hình hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình .....	48
2.2.1 <i>Về phát triển mạng lưới</i> .....	48
2.2.2 <i>Kinh doanh phát triển dịch vụ</i> .....	50
2.2.3 <i>Quy trình cung cấp dịch vụ và hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ</i> .....	51
2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình .....	56
2.3.1 <i>Đánh giá các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</i> .....	56
2.3.2 <i>Đánh giá chỉ tiêu chất lượng phục vụ</i> .....	60
2.3.3 <i>Đánh giá theo khảo sát khách hàng</i> .....	65
2.4 Đánh giá chung .....	70
2.4.1 <i>Ưu điểm</i> .....	70
2.4.2 <i>Tồn tại</i> .....	71
2.4.3 <i>Nguyên nhân tồn tại</i> .....	72
KẾT LUẬN CHƯƠNG .....	74
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH.....	75
3.1 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Ninh Bình .....	75
3.1.1. <i>Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông</i> .....	75
3.1.2. <i>Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông</i> .....	77
3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình .....	78

3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng kỹ thuật.....	78
3.2.2. Giải pháp hoàn thiện chất lượng phục vụ.....	81
3.3. Một số kiến nghị .....	85
3.3.1. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT .....	85
3.3.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước .....	86
KẾT LUẬN .....	87
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	89
PHỤ LỤC.....	91

## DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT

BTTT	Bộ Thông tin và Truyền thông
CNTT	Công nghệ thông tin
CLDV	Chất lượng dịch vụ
DN	Doanh nghiệp
DNCCDV	Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ
NSTH	Nhân sự tổng hợp
TTVT	Trung tâm Viễn thông
SXKD	Sản xuất kinh doanh
VDSL	Công nghệ DSL bất đối xứng với tốc độ rất cao
VNPT	Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam
VIETTEL	Tập đoàn Viễn thông Quân Đội
VNP	Vinaphone
VTBN	Viễn thông Ninh Bình
BCVT	Bưu chính Viễn thông
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
KTĐT	Kỹ thuật đầu tư
KTKH	Kế toán kế hoạch



## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 2.1: Số liệu lao động năm 2020 của Viễn thông Ninh Bình.....	44
Bảng 2.2: Tỷ lệ lao động trực tiếp và gián tiếp qua các năm 2018-2020 .....	46
Bảng 2.3 Doanh thu các dịch vụ viễn thông của VNPT cung cấp tại Ninh Bình giai đoạn 2016-2020.....	47

## **DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ ĐỒ THỊ**

Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Viễn thông Ninh Bình .....	39
Hình 2.2: Mô hình tổ chức trung tâm Điều hành thông tin.....	42
Hình 2.3: Mô hình tổ chức trung tâm Công nghệ thông tin.....	43
Hình 2.4: Mô hình tổ chức các trung tâm viễn thông .....	43
Hình 2.6: Sơ đồ quy trình thiết lập dịch vụ năm 2020 .....	52
Hình 2.7: Sơ đồ quy trình hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình .....	55
Hình 2.8: Tình hình khiếu nại của khách hàng năm 2020 .....	69

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, với chính sách của Nhà nước Việt Nam trong việc mở cửa cho phép các doanh nghiệp cạnh tranh, kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính viễn thông với sự xuất hiện nhiều doanh nghiệp như Viettel, Mobifone, Vietnam Mobile, ... đã xóa bỏ cơ chế độc quyền của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) trong cung cấp các dịch vụ viễn thông tại Việt Nam nói chung và tại địa bàn Ninh Bình nói riêng.

Cùng với đó là sự xuất hiện của rất nhiều dịch vụ viễn thông mới và sự đa dạng trong hình thức tiếp cận khách hàng, đa dạng về gói cước, giá cước rẻ của các doanh nghiệp đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tốc độ phát triển và đến khách hàng, thị phần của từng doanh nghiệp, trong đó có VNPT.

Với mục tiêu cung cấp mạng viễn thông quốc gia đi trước nhu cầu phát triển viễn thông, công nghệ thông tin của đất nước, VNPT đã xác định vị trí quan trọng của mạng băng rộng cố định. Trong 5 năm qua, mỗi năm Tập đoàn VNPT đã đầu tư khoảng 1 tỷ USD để phát triển hạ tầng mạng lưới trạm phát sóng, đầu tư các node điều khiển mạng lưới hiện đại nhất.

Sự ra đời của dịch vụ viễn thông của VNPT giúp khách hàng có thêm lựa chọn khi có nhu cầu dịch vụ viễn thông chất lượng cao, chất lượng truyền dẫn tín hiệu ổn định. Đến nay, dịch vụ viễn thông của VNPT đã được hoàn thiện ở quy mô toàn quốc.

Việc giữ nguyên giá cước và nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng chất lượng cho dịch vụ viễn thông của VNPT là một chính sách của VNPT nhằm gia tăng lợi ích cho khách hàng, góp phần hỗ trợ đề án đưa dịch vụ Viễn thông đến hết số thôn, xã, phường trong cả nước của Chính phủ.

Theo báo cáo tổng kết năm 2018, của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam: tổng số thuê bao dịch vụ Viễn thông của VNPT phát sinh cước của toàn Tập đoàn đạt 135,2 triệu thuê bao, tăng 11,1% so với năm 2017, trong đó thuê bao phát

sinh cước của VNPT đạt 135 triệu thuê bao tăng 27% so với năm 2017. Năm 2019, Theo báo cáo tổng kết năm vừa qua, tổng số thuê bao dịch vụ viễn thông của VNPT phát sinh cước của toàn Tập đoàn đạt 145,7 triệu thuê bao, tăng 9,6 % so với năm 2018.

Tại Viễn thông Ninh Bình việc triển khai các dịch vụ viễn thông của VNPT luôn tích cực và kịp thời. Trong tình hình hiện nay, thị trường dịch vụ viễn thông của VNPT trên toàn quốc nói chung và của Viễn thông Ninh Bình nói riêng có sự cạnh tranh mạnh của các nhà cung cấp khác như VIETEL, Mobifone... nên khách hàng của Viễn thông Ninh Bình có xu hướng giảm và thị trường phải phân chia thị phần cho các đối thủ. Thực tế đó đòi hỏi Viễn thông Ninh Bình phải có những giải pháp để hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng hiệu quả hơn, một trong các giải pháp đó là quản lý chất lượng dịch vụ đáp ứng yêu cầu của khách hàng cũng như vượt qua các đối thủ cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ. Trong thời gian qua Viễn thông Ninh Bình đã có những giải pháp đi vào chiều sâu giữ khách hàng bằng chất lượng sản phẩm dịch vụ và đã đạt được những kết quả tốt.

Trong những năm gần đây, với chính sách của Nhà nước Việt Nam cho phép các doanh nghiệp cạnh tranh, kinh doanh trong lĩnh vực Bưu chính Viễn thông, cùng với đó là sự xuất hiện của nhiều dịch vụ viễn thông mới và sự đa dạng trong hình thức tiếp cận khách hàng, đa dạng về gói cước, giá cước rẻ, .. đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tốc độ phát triển, đến khách hàng, thị phần của từng doanh nghiệp. Vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ ngày càng trở lên quan trọng và cấp thiết vì nó quyết định đến sự tồn tại, duy trì và phát triển của doanh nghiệp. Xuất phát từ những đòi hỏi khách quan đó, tôi xin chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình”** làm đề tài luận văn tốt nghiệp Thạc sỹ quản trị kinh doanh. Đây là một vấn đề cần thiết và có ý nghĩa quan trọng trong thời điểm hiện nay và duy trì phát triển dịch vụ trong tương lai.

## **2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu**

Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông là đòi hỏi cấp thiết mang thực tiễn sâu sắc trong quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp viễn thông hiện nay. Chính vì vậy, chủ đề này đã có rất nhiều các công trình nghiên cứu đã công bố ở những mức độ, những phương diện khác nhau. Các công trình đề cập về chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ viễn thông nói riêng, nhưng đối với chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chưa có công trình nào nghiên cứu.

Trên cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ viễn thông và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ, công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chỉ ra những thành công, hạn chế chủ yếu trong vấn đề này, từ đó đưa ra những quan điểm và đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình trong thời gian tới.

Các nội dung nghiên cứu chính gồm:

- + Hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về dịch vụ, chất lượng, quản trị chất lượng dịch vụ viễn thông.
- + Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng và công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, chỉ ra những thành công và hạn chế chủ yếu trong vấn đề này.
- + Đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

### **3. Mục đích nghiên cứu**

Mục đích nghiên cứu: Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình

Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa lý luận cơ bản về dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ viễn thông.
- Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

- Nghiên cứu, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

##### **Đối tượng nghiên cứu:**

Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp liên quan đến chất lượng dịch vụ viễn thông và nâng cao chất lượng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

##### **Phạm vi nghiên cứu**

Nghiên cứu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình để từ đó đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

- Phạm vi về không gian: VNPT Ninh Bình
- Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu từ năm 2018-2020.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng các phương pháp khác nhau mang tính chất truyền thống trong nghiên cứu kinh tế làm cơ sở cho việc nghiên cứu.

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Các số liệu thống kê được thu thập thông qua các giáo trình, sách, báo chí, tài liệu tham khảo...và các tài liệu thống kê, báo cáo đã được công bố.

- Phương pháp nghiên cứu thu thập số liệu sơ cấp thông qua điều tra

+) Phương pháp điều tra bảng hỏi: Thu thập số liệu và các thông tin liên quan đến thực trạng trong quá trình nghiên cứu

+) Phương pháp thống kê: Thống kê số liệu và đưa ra kết luận về đối tượng sau khi điều tra

#### **6. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, các bảng biểu, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung chính của luận văn được chia thành 3 chương:

**Chương 1.** Một số vấn đề chung về dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ viễn thông.

**Chương 2.** Thực trạng cung cấp dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

**Chương 3.** Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

# CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

## Giới thiệu chương

Chương này sẽ nghiên cứu tổng quan cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông. Đây là khung lý thuyết cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông cũng như đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

### 1.1. Dịch vụ và dịch vụ viễn thông [1,4,5]

#### 1.1.1. Khái niệm dịch vụ và dịch vụ viễn thông

##### 1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ

Ngày nay dịch vụ là một lĩnh vực kinh tế lớn nhất của một xã hội hiện đại. Xã hội càng phát triển, trình độ chuyên môn hóa và phân công lao động càng cao thì lĩnh vực dịch vụ càng mở rộng để đáp ứng nhu cầu đa dạng của xã hội. Điều này được thể hiện rõ ở các nước phát triển khi mà dịch vụ có vai trò rất quan trọng trong nền kinh tế quốc dân và tại các nước này lao động trong các ngành dịch vụ chiếm từ 60%-75% tổng số lao động. Ví dụ: tại Australia có số lao động trong các ngành dịch vụ chiếm tới 75% lao động cả nước, đem lại 50% GDP. Người ta ước tính khoảng từ 30%-50% chi phí của hộ gia đình là chi tiêu cho mua các dịch vụ.

Dịch vụ là một khái niệm rất quen thuộc và ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thông qua việc tạo ra giá trị đóng góp cho nền kinh tế quốc gia. Một số khái niệm về dịch vụ có thể kể đến là:

Theo từ điển Tiếng Việt: “*Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công*”.

Theo Philip Kotler và Armstrong (2004) đã đưa ra định nghĩa về dịch vụ: “*Một dịch vụ là một hoạt động hay một lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, trong đó nó có tính vô hình và không dẫn đến sự chuyển giao sở hữu nào cả*”.



Theo Valarie A Zeithaml và Mary J Bitner (2000) thì *“Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”*.

PGS.TS Nguyễn Văn Thanh (2007) cho rằng: *“Dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hoá... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn”*.

Như vậy có thể thấy dịch vụ là hoạt động sáng tạo của con người, là hoạt động có tính đặc thù riêng của con người trong xã hội phát triển, có sự cạnh tranh cao, có yếu tố bùng phát về công nghệ, minh bạch về pháp luật, minh bạch chính sách của chính quyền.

Thực tế khó có thể phân biệt dịch vụ với hàng hóa vì khi mua một hàng hóa thường người mua cũng nhận được lợi ích của một yếu tố dịch vụ đi kèm. Đồng thời một dịch vụ cũng thường được kèm theo một hàng hóa hữu hình làm cho dịch vụ tăng thêm giá trị.

Nếu nói về sản phẩm mà các doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng, chúng ta có thể phân chia thành 03 nhóm lớn như sau:

- Dịch vụ thuần túy (có tính vô hình)
- Hàng hoá thuần túy (có tính hữu hình)
- Hỗn hợp hàng hoá - dịch vụ (kết hợp cả hai loại trên)

#### 1.1.1.2 Khái niệm dịch vụ Viễn thông [12]

Theo Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 04/12/2009 của Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 6 thì dịch vụ viễn thông là dịch vụ truyền ký hiệu, tín hiệu, số liệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh hoặc các dạng khác của thông tin giữa các điểm kết cuối của mạng viễn thông. Dịch vụ viễn thông bao gồm:

- *Dịch vụ cơ bản* là dịch vụ truyền đưa tức thời dịch vụ viễn thông qua mạng viễn thông hoặc Internet mà không làm thay đổi loại hình hoặc nội dung thông tin.

- *Dịch vụ giá trị gia tăng* là dịch vụ làm tăng thêm giá trị thông tin của người sử dụng dịch vụ bằng cách hoàn thiện loại hình, nội dung thông tin hoặc cung cấp khả năng lưu trữ, khôi phục thông tin đó trên cơ sở sử dụng mạng viễn thông hoặc Internet .

- *Dịch vụ kết nối Internet* là dịch vụ cung cấp cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet khả năng kết nối với nhau và với Internet quốc tế.

- *Dịch vụ truy nhập Internet* là dịch vụ cung cấp cho người sử dụng khả năng truy nhập Internet .

- *Dịch vụ ứng dụng Internet* trong bưu chính, viễn thông là dịch vụ sử dụng Internet để cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông cho người sử dụng. Dịch vụ ứng dụng Internet trong các lĩnh vực kinh tế – xã hội khác phải tuân theo các quy định pháp luật về bưu chính, viễn thông và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Các cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính, viễn thông quy định và công bố danh mục cụ thể các dịch vụ viễn thông.

### ***1.1.2. Các đặc điểm của dịch vụ viễn thông [4]***

#### ***1.1.2.1 Đặc điểm của dịch vụ***

Dịch vụ thuần túy có một số đặc trưng phân biệt với hàng hoá thuần túy. Sự khác biệt này dẫn đến việc cung cấp một dịch vụ có sự khác biệt so với cung cấp một hàng hoá. Đó là các đặc trưng sau:

##### ***a. Tính vô hình***

Dịch vụ không phải là một hàng hoá cụ thể mà mang tính vô hình, làm cho các giác quan của khách hàng không nhận biết trước khi mua dịch vụ. Đây chính là một bất lợi khi bán một dịch vụ so với khi bán một hàng hoá hữu hình. Lý do là khách hàng khó thử dịch vụ trước khi mua, khó cảm nhận được chất lượng, khó lựa chọn được dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ khó quảng cáo cho khách hàng về dịch vụ. Điều này có ảnh hưởng lớn đến các chính sách Marketing dịch vụ. Để bán được, người bán cần tư vấn, giới thiệu rõ cho khách hàng về chất lượng, giá cả, lợi ích, công dụng...mà dịch vụ mang lại cho họ. Người bán hàng dịch vụ có vai trò rất quan

trọng vì họ là người thay mặt cho doanh nghiệp đón tiếp khách hàng, phục vụ khách hàng.

*b. Tính không tách rời giữa cung cấp và tiêu dùng dịch vụ*

Khác với hàng hoá hữu hình là việc sản xuất và tiêu dùng một sản phẩm được thực hiện riêng rẽ, đối với dịch vụ thì quá trình cung cấp dịch vụ và tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời. Người cung cấp dịch vụ và khách hàng phải tiếp xúc với nhau để cung cấp và tiêu dùng dịch vụ tại các địa điểm và thời gian phù hợp cho hai bên, ví dụ bác sĩ không thể chữa bệnh nếu bệnh nhân vắng mặt. Và người cung cấp tham gia vào quá trình tạo ra dịch vụ.

Các đặc điểm này ảnh hưởng đến doanh nghiệp dịch vụ như sau:

- Khó đạt được tính kinh tế theo quy mô, khó cân bằng giữa cung và cầu
- Khó đạt được tính đồng đều về chất lượng (phụ thuộc vào nhân viên cung cấp dịch vụ)
- Do khách hàng cần có mặt trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ, cho nên quá trình sản xuất của nhà cung cấp dịch vụ (người cung cấp, phương tiện thiết bị, môi trường cung cấp dịch vụ....) có tác động mạnh đến tâm lý, tình cảm của khách hàng và góp phần hình thành cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Mối quan hệ giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ có ảnh hưởng lớn đến sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

*c. Tính không đồng đều về chất lượng*

Dịch vụ không thể được cung cấp hàng loạt, tập trung như sản xuất hàng hóa nên nhà cung cấp khó kiểm tra chất lượng theo một tiêu chuẩn thống nhất. Mặt khác, sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ lại chịu tác động mạnh bởi kỹ năng, thái độ của người cung cấp dịch vụ. Do vậy, khó có thể đạt được sự đồng đều về chất lượng dịch vụ ngay trong một ngày. Dịch vụ càng nhiều người phục vụ thì càng khó đảm bảo tính đồng đều về chất lượng.

*d. Tính không dự trữ được*

Dịch vụ chỉ tồn tại vào thời gian mà nó được cung cấp. Do vậy, dịch vụ không thể sản xuất hàng loạt để cất vào kho dự trữ, khi có nhu cầu thị trường thì

đem ra bán. Điều này gây khó khăn cho nhà cung cấp trong việc cân đối hai vấn đề là sẵn sàng đáp ứng yêu cầu khách hàng và quy mô, hiệu quả đầu tư. Để khắc phục nhà cung cấp cần thực hiện các biện pháp :

- Dự báo nhu cầu chính xác, dùng chính sách giá phân biệt theo giờ, theo mùa để dàn đều nhu cầu của khách hàng.
- Áp dụng hệ thống đặt hàng trước, cung cấp các phương tiện tự phục vụ.
- Áp dụng chính sách thuê lao động phục vụ theo giờ để giảm chi phí.

#### *e. Tính không chuyển quyền sở hữu được*

Khi mua dịch vụ thì khách hàng chỉ được quyền sử dụng dịch vụ, được hưởng lợi ích mà dịch vụ mang lại trong một thời gian nhất định mà thôi. Đặc tính này ảnh hưởng đến chính sách phân phối trong Marketing dịch vụ, trong đó người bán buôn, bán lẻ cũng không được chuyển quyền sở hữu. Họ đơn thuần chỉ là người tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ.

#### 1.1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ Viễn thông

Dịch vụ viễn thông có đầy đủ các đặc tính và bản chất của sản phẩm dịch vụ, cụ thể:

- Tính vô hình: khách hàng không thể nhìn thấy, sờ thấy các dịch vụ viễn thông. Và như vậy các dịch vụ viễn thông không hấp dẫn trực tiếp đến các giác quan của khách hàng. Khách hàng khó nhận biết được chất lượng dịch vụ mà chỉ cảm nhận được thông qua lợi ích mà nó mang lại.

- Quá trình cung cấp và tiêu dùng dịch vụ này xảy ra đồng thời: có nhu cầu của khách hàng, có sự tham gia của nhân viên phục vụ thì một sản phẩm dịch vụ mới được hoàn thành. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào thái độ, ý thức và kỹ năng của nhân viên cũng như tâm lý của khách hàng.

- Tính không lưu trữ được: với đặc tính này nhà cung cấp phải nắm bắt được nhu cầu khách hàng ở từng thời điểm, từng giai đoạn để có những chính sách về giá cước mềm dẻo, linh hoạt đáp ứng nhu cầu khách hàng và khai thác dịch vụ với công suất cao nhất mang lại lợi ích cho doanh nghiệp.

- Tính không đồng đều về chất lượng: ở từng thời gian, địa điểm khác nhau sản phẩm dịch vụ viễn thông cung cấp cho khách hàng có chất lượng khác nhau, chất lượng dịch vụ viễn thông phụ thuộc nhiều vào quá trình cung cấp nên không thể có sự đồng nhất về chất lượng sản phẩm.

### ***1.1.3. Vai trò của dịch vụ Viễn thông đối với xã hội [4]***

#### **1.1.3.1. Vị trí ngành Bưu chính Viễn thông**

Nhà nước xác định Bưu chính - Viễn thông là ngành kinh tế, kỹ thuật, dịch vụ quan trọng thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế quốc dân. Phát triển viễn thông nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế- xã hội, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân và bảo đảm quốc phòng, an ninh".

Các ngành kết cấu hạ tầng nói chung và viễn thông nói riêng là chất xúc tác mạnh mẽ cho sự phát triển của nền kinh tế quốc dân. Do vậy, muốn cho nền kinh tế quốc dân phát triển thì các ngành kết cấu hạ tầng phải đi trước một bước, tạo tiền đề cho các ngành khác phát triển.

Sự phát triển của ngành Bưu chính viễn thông của một quốc gia được xem là một trong những thước đo trình độ văn minh và sự phát triển của quốc gia ấy.

Có ảnh hưởng đến sự hoàn thiện hệ thống điều hành trên mọi nhu cầu, mọi lĩnh vực sản xuất xã hội, tạo điều kiện tích cực và kịp thời cho các quyết định và giải pháp tối ưu.

Thúc đẩy các ngành khác phát triển và có tác dụng kích cầu. Phát triển Bưu chính viễn thông, mở cửa rộng diện phục vụ sẽ tạo ra lợi ích xã hội to lớn, nâng cao điều kiện sinh hoạt, tăng sự thuận tiện, tăng lượng thông tin và sự giao tiếp xã hội.

Còn có ý nghĩa quan trọng trong đời sống riêng tư của con người. Nó giúp con người vượt qua các khoảng cách về không gian, tạo điều kiện cho các mối quan hệ xã hội, tiết kiệm thời gian trong giải quyết công việc, tăng thời gian nhàn rỗi, thời gian cần thiết cho các nhu cầu về vật chất và tinh thần.

Trước đây, bưu điện là lĩnh vực hoàn toàn độc quyền của Nhà nước. Nhưng cho đến nay thị trường bưu chính viễn thông đang cửa với sự từng bước mở gia

nhập của một số đơn vị kinh doanh các dịch vụ bưu chính viễn thông ngoài quốc doanh

Nhà nước xác định Bưu chính - Viễn thông là ngành kinh tế, kỹ thuật, dịch vụ quan trọng thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế quốc dân. Phát triển viễn thông nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân và bảo đảm quốc phòng, an ninh.

Các ngành kết cấu hạ tầng nói chung và viễn thông nói riêng là chất xúc tác mạnh mẽ cho sự phát triển của nền kinh tế quốc dân. Do vậy, muốn cho nền kinh tế quốc dân phát triển thì các ngành kết cấu hạ tầng phải đi trước một bước, tạo tiền đề cho các ngành khác phát triển. Đối với ngành Viễn thông, vừa có tính chất của ngành kết cấu hạ tầng sản xuất vừa mang tính chất kết cấu hạ tầng xã hội.

Thuộc kết cấu hạ tầng sản xuất, viễn thông tác động đến sản xuất kinh doanh trên nhiều phương diện:

- Là phương tiện cung cấp mọi thông tin cơ bản cần thiết cho quá trình sản xuất và điều hành sản xuất kinh doanh.
- Là công cụ có vai trò tác động mạnh mẽ đến quá trình chuyển đổi cơ cấu sản xuất và cơ cấu kinh tế xã hội, thúc đẩy sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.
- Là điều kiện không thể thiếu được trong việc khai thác và phát triển thị trường trong nước, mở rộng thị trường ngoài nước...
- Thuộc kết cấu hạ tầng xã hội, viễn thông là tiền đề cần thiết cho sự phát triển văn hoá - xã hội, góp phần cải thiện và nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của mọi tầng lớp nhân dân.

#### 1.1.3.2. Vai trò của Viễn thông

Viễn thông (trong các ngôn ngữ châu Âu xuất phát từ tele của tiếng Hy Lạp có nghĩa là xa và communicare của tiếng La tinh có nghĩa là thông báo) miêu tả một cách tổng quát tất cả các hình thức trao đổi thông tin qua một khoảng cách nhất định mà không phải chuyên chở những thông tin này đi một cách cụ thể (thí dụ như thư tín). Theo nghĩa hẹp hơn, ngày nay viễn thông được hiểu như là cách thức trao đổi

thông tin, dữ liệu thông qua kỹ thuật điện, điện tử và các công nghệ hiện đại khác. Các dịch vụ viễn thông đầu tiên theo nghĩa này là điện báo và điện thoại, sau dần phát triển thêm các hình thức truyền đưa số liệu, hình ảnh.

Viễn thông là một hạ tầng cơ sở quan trọng của nền kinh tế, là công cụ đặc lực cho việc quản lí, điều hành đất nước, bảo vệ an ninh quốc gia, góp phần nâng cao đời sống văn hóa xã hội của nhân dân và đồng thời là ngành kinh doanh dịch vụ có lãi

- Viễn thông là công cụ để quản lý đất nước, là công cụ đặc lực phục vụ cho sự lãnh đạo của Đảng, Nhà nước và các cấp chính quyền trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là việc đảm bảo an ninh, quốc phòng của quốc gia. Thông tin góp phần nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý của Đảng, Nhà nước, các cấp chính quyền trong mọi lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng...thông qua việc truyền đưa các đường lối, chính sách của Đảng, các văn bản, các quy phạm pháp luật từ trung ương đến địa phương một cách nhanh chóng, kịp thời, chính xác và an toàn. Có thể nói thông tin liên lạc là huyết mạch của một nền kinh tế. Mọi sự lãnh đạo, quản lý, điều hành đều phụ thuộc vào sự thông suốt của huyết mạch đó.

- Viễn thông là nguồn lực của sự phát triển:

Hiệu quả mà viễn thông mang lại cho nền kinh tế quốc dân không những chỉ được đánh giá qua tỷ trọng đóng góp vật chất của ngành cho nền kinh tế quốc dân mà còn được đánh giá trên tác dụng đòn bẩy của nó. Có thể nói trong mọi hoạt động của một nền kinh tế, từ công tác quản lý vĩ mô đến vi mô, từ việc điều hành quản lý nhà nước đến việc sản xuất ở các đơn vị dù nhỏ nhất đều phải sử dụng đến các dịch vụ viễn thông. Các dịch vụ này có tác dụng làm tăng năng suất, hiệu quả của các hoạt động nói trên.

Đối với người dân, viễn thông là phương tiện phục vụ dân sinh, nâng cao dân trí, là cầu nối trong lĩnh vực trao đổi tin tức và giao lưu tình cảm. Khi xã hội càng phát triển thì nhu cầu đó càng trở nên thiết yếu. Trong mọi xã hội, cứ nhìn mức độ sử dụng dịch vụ viễn thông hàng ngày của người dân có thể nhận biết được trình độ phát triển, văn minh của xã hội đó.

- Viễn thông là một trong những điều kiện để phát triển hợp tác quốc tế:

Khi các hoạt động kinh tế xã hội đang được quốc tế hoá thì vai trò của viễn thông càng trở lên quan trọng, trong nhiều trường hợp cụ thể, trình độ lạc hậu hay tiên tiến của hoạt động viễn thông có ảnh hưởng quan trọng đến việc hình thành các mối quan hệ về kinh tế, văn hoá và xã hội giữa các vùng và giữa các quốc gia. Việc mở rộng, phát triển mạng lưới viễn thông tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng các quan hệ hợp tác với các nước trên thế giới và khu vực, thu hút vốn đầu tư từ các hãng, các công ty và tổ chức quốc tế vào Việt Nam để phát triển kinh tế trong nước. Thông tin chính xác, kịp thời luôn được coi là một trong những yếu tố hết sức quan trọng đảm bảo cho sự thành công trong môi trường cạnh tranh quốc tế.

#### 1.1.3.3 Vai trò của dịch vụ Viễn thông

Dịch vụ viễn thông không chỉ đơn thuần là điện thoại, telex mà còn nhiều loại hình từ đơn giản đến phức tạp, là các dịch vụ âm thanh, hình ảnh, truyền số liệu,... Phát triển mạng lưới viễn thông không phải chỉ với tư cách là một ngành khai thác dịch vụ mà thực sự là một trong những hạ tầng cơ sở quan trọng nhất của nền kinh tế và nó đặt ra những yêu cầu về chọn lựa công nghệ, vốn và hiệu quả đầu tư, nhất là ở các nước đang phát triển bắt đầu xây dựng cơ sở hạ tầng.

Với mỗi quốc gia, yếu tố quyết định đến chính sách và phương hướng phát triển của ngành dịch vụ Viễn thông là nền tảng kinh tế quốc dân và xã hội. Các nước lớn, đông dân có sự hấp dẫn về thị trường và qua đó có lợi thế trong lựa chọn các hình thức hợp tác đảm bảo quyền làm chủ mạng lưới chuyển giao công nghệ tiên tiến hơn các nước nhỏ.

### 1.2. Chất lượng dịch vụ viễn thông [5]

#### 1.2.1. *Khái niệm về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông*

##### 1.2.1.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ

Chất lượng ngày càng được xem là yếu tố rất quan trọng đối với dịch vụ, là căn cứ để khách hàng phân biệt, lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ trong số các dịch vụ cạnh tranh.



Theo quan điểm hướng về khách hàng, chất lượng dịch vụ đồng nghĩa với việc đáp ứng mong đợi của khách hàng, thoả mãn nhu cầu của khách hàng. Do vậy, chất lượng được xác định bởi khách hàng, như khách hàng mong muốn. Do nhu cầu của khách hàng thì đa dạng, cho nên chất lượng cũng sẽ có nhiều cấp độ tùy theo đối tượng khách hàng. Chất lượng dịch vụ là do khách hàng quyết định. Như vậy, chất lượng là phạm trù mang tính chủ quan, tùy thuộc vào nhu cầu, mong đợi của khách hàng. Do vậy, cùng một mức chất lượng dịch vụ nhưng các khách hàng khác nhau sẽ có cảm nhận khác nhau, và ngay cả cùng một khách hàng cũng có cảm nhận khác nhau ở các giai đoạn khác nhau.

Đối với ngành dịch vụ, chất lượng phụ thuộc nhiều vào nhân viên cung cấp dịch vụ, do vậy khó đảm bảo tính ổn định. Đồng thời, chất lượng mà khách hàng cảm nhận phụ thuộc nhiều vào yếu tố ngoại vi: Môi trường, phương tiện thiết bị, phục vụ, thái độ của nhân viên phục vụ.

Chất lượng dịch vụ là một lĩnh vực rất rộng và được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm đặc biệt về đo lường chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên hiện nay vẫn chưa có định nghĩa thống nhất về chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ có nhiều cách định nghĩa khác nhau tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu và việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở cho việc thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, việc định nghĩa chất lượng dịch vụ không chỉ quan trọng trong việc xây dựng mục tiêu phát triển mà còn định hướng cho doanh nghiệp phát huy được thế mạnh của mình một cách tốt nhất. Một số định nghĩa có thể kể đến như sau:

Theo Gronroos (1984) thì *“Chất lượng dịch vụ bao gồm các thành phần đó là chất lượng kỹ thuật đó là những gì mà khách hàng nhận được và chất lượng chức năng diễn giải chất lượng dịch vụ được cung cấp như thế nào”*.

Theo Lehtinen & Lehtinen (1982) cho rằng *“Chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh là quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả dịch vụ”*.

Như vậy chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ, là dịch vụ tổng thể của doanh nghiệp mang lại

chuỗi lợi ích và thỏa mãn đầy đủ nhất giá trị mong đợi của khách hàng trong hoạt động sản xuất cung ứng và trong phân phối dịch vụ đầu ra. Chất lượng là sự so sánh giữa mong đợi về giá trị của một dịch vụ khách hàng với giá trị thực tế nhận được (sự thỏa mãn).

**Bảng 1.1: Đánh giá về chất lượng dịch vụ**

Dịch vụ nhận được		Sự mong đợi	Chất lượng dịch vụ
Giá trị dịch vụ nhận được	>	Giá trị mong đợi	Rất cao
Giá trị dịch vụ nhận được	$\geq$	Giá trị mong đợi	cao
Giá trị dịch vụ nhận được	<	Giá trị mong đợi	Thấp

#### 1.2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ viễn thông

Chất lượng dịch vụ viễn thông là đặc trưng tổng quát của dịch vụ các doanh nghiệp, tổ chức viễn thông và của những người lao động theo hàng loạt các tham số về kỹ thuật, sản xuất khai thác, về kinh tế, xã hội, về tâm lý đạo đức...(John E.G Bateson, 2012).

Chất lượng dịch vụ viễn thông phụ thuộc vào một tập hợp các yếu tố của môi trường bên ngoài và môi trường bên trong. Nó được xác định bằng các điều kiện kinh tế - tài chính của sự phát triển của ngành viễn thông, bằng trình độ kỹ thuật của các phương tiện thông tin, bằng việc tổ chức sản xuất, bằng trạng thái mạng lưới kết nối các điểm thông tin, bằng kỹ thuật khai thác, thiết bị và công trình viễn thông, bằng việc đạt được tiến bộ khoa học kỹ thuật trong các công nghệ và hệ thống truyền thông, bằng hiệu quả sử dụng các nguồn lực (nhân lực, vật lực và tài chính), bằng yêu cầu của người tiêu dùng đối với số lượng và chất lượng các dịch vụ và mức độ thỏa mãn các yêu cầu đó.

Chất lượng dịch vụ viễn thông được đặc trưng bằng các chỉ tiêu đánh giá các chức năng của sản phẩm, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thỏa mãn các nhu cầu của

người tiêu dùng về mức độ nhanh chóng, chính xác của sự truyền đưa thông tin và độ tin cậy của các phương tiện thông tin, cũng như các chỉ tiêu phản ánh quá trình phục vụ người tiêu dùng như mức tiếp cận, sự tiện lợi của việc sử dụng các phương tiện thông tin, mức độ đáp ứng nhu cầu về các dịch vụ, văn hoá và thái độ phục vụ.

Chất lượng dịch vụ viễn thông được đánh giá bằng hiệu quả có ích của quá trình truyền đưa tin tức. Chính vì vậy chất lượng sản phẩm dịch vụ Viễn thông là những tính năng tác dụng của sản phẩm dịch vụ Viễn thông mà khách hàng sử dụng yêu cầu đáp ứng. Những tính năng này bao gồm: Tốc độ truyền đưa tin tức, độ chính xác trung thực của việc truyền đưa và khôi phục tin tức, độ hoạt động ổn định của các phương tiện thông tin.

Nếu một trong những tính năng trên không đảm bảo thì sản phẩm dịch vụ Viễn thông sẽ mất đi giá trị sử dụng và gây ra những thiệt hại cho người tiêu dùng. Chất lượng dịch vụ viễn thông còn thể hiện ở chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của khách hàng về dịch vụ viễn thông, mức độ tiếp cận các phương tiện thông tin đến người sử dụng, thái độ phục vụ của nhân viên.

Từ những nhận định trên, chất lượng dịch vụ viễn thông có thể được hiểu là tập hợp các đặc tính dịch vụ viễn thông, thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đó như: tốc độ truyền đưa tin tức, độ trung thực, chính xác của việc truyền đưa và khôi phục tin tức, độ hoạt động tin cậy của phương tiện, thiết bị thông tin, sự nhanh chóng, thuận tiện trong việc cung cấp, sử dụng dịch vụ và các yếu tố khác đặc trưng cho dịch vụ đó.

Trong môi trường cạnh tranh về dịch vụ viễn thông chất lượng dịch vụ trở thành sự đảm bảo hiệu quả hoạt động và phát triển của doanh nghiệp Viễn thông, là yếu tố cạnh tranh giữa các doanh nghiệp và là sự cam kết với khách hàng về cung cấp dịch vụ.

Chính vì thế tất cả các hoạt động sản xuất, khai thác và kinh doanh dịch vụ đều nhằm vào nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp.

### ***1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ viễn thông [5]***

#### **1.2.2.1. Các yếu tố nhân bên ngoài doanh nghiệp**

**\* Nhu cầu thị trường:**

Nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của người tiêu dùng không ngừng phát triển cả về số lượng, chất lượng, chủng loại, trình độ kỹ thuật, thời điểm cung cấp, giá cả,... Do đó để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, người cung cấp luôn phải tìm ra mọi biện pháp để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình. Vì vậy, nhu cầu thị trường chính là yếu tố thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao chất lượng hàng hóa dịch vụ của mình.

**\* Tiềm năng kinh tế:**

Tiềm năng kinh tế có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng sản phẩm dịch vụ. Nếu tiềm năng kinh tế mạnh thì người tiêu dùng sẽ sẵn sàng chi trả và người cung cấp cũng có khả năng đầu tư để nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.

**\* Trình độ phát triển khoa học công nghệ:**

Trình độ chất lượng sản phẩm không thể vượt qua giới hạn khả năng của trình độ tiến bộ khoa học công nghệ. Chất lượng sản phẩm trước hết thể hiện những đặc trưng về trình độ kỹ thuật tạo ra sản phẩm đó. Các chỉ tiêu kỹ thuật này lại phụ thuộc vào trình độ kỹ thuật, công nghệ sử dụng để tạo ra sản phẩm. Đây là giới hạn cao nhất mà chất lượng sản phẩm có thể đạt được. Tiến bộ khoa học công nghệ tạo ra khả năng không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm. Tác động của tiến bộ khoa học công nghệ là không giới hạn, nhờ đó mà sản phẩm sản xuất ra luôn có các thuộc tính chất lượng với những chỉ tiêu kinh tế kỹ thuật ngày càng hoàn thiện hơn, thỏa mãn tốt nhu cầu của khách hàng.

**\* Cơ chế, chính sách của nhà nước:**

Môi trường pháp lý với những chính sách và cơ chế quản lý kinh tế của nhà nước có tác động trực tiếp và to lớn đến việc tạo ra và nâng cao chất lượng sản phẩm của các doanh nghiệp. Cơ chế quản lý kinh tế tạo môi trường thuận lợi cho đầu tư nghiên cứu nhu cầu, thiết kế sản phẩm. Nó cũng tạo ra sức ép thúc đẩy các doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng sản phẩm thông qua có chế khuyến khích

cạnh tranh, bắt buộc các doanh nghiệp phải nâng cao tính tự chủ sáng tạo trong cải tiến chất lượng. Mặt khác, cơ chế quản lý kinh tế còn là môi trường lành mạnh, công bằng, đảm bảo quyền lợi cho các doanh nghiệp sản xuất đầu tư cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm và bảo vệ người tiêu dùng trong lĩnh vực đảm bảo chất lượng sản phẩm. Nếu cơ chế phù hợp sẽ kích thích các doanh nghiệp đẩy mạnh đầu tư, cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm và ngược lại sẽ tạo ra sự trì trệ, giảm động lực nâng cao chất lượng.

\* Các yếu tố về văn hóa, xã hội:

Yếu tố văn hóa xã hội của mỗi quốc gia, mỗi khu vực, dân tộc, có ảnh hưởng rất lớn đến hình thành các đặc tính chất lượng sản phẩm. Những yêu cầu về văn hóa, đạo đức, xã hội và tập tục truyền thống, thói quen tiêu dùng có ảnh hưởng trực tiếp tới các thuộc tính chất lượng sản phẩm, đồng thời có ảnh hưởng gián tiếp thông qua các quy định bắt buộc mỗi sản phẩm phải thỏa mãn những đòi hỏi phù hợp với truyền thống văn hóa, đạo đức của cộng đồng xã hội. Chất lượng là toàn bộ những đặc tính thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng nhưng không phải là tất cả mọi nhu cầu cá nhân đều được thỏa mãn. Những đặc tính chất lượng của sản phẩm chỉ thỏa mãn toàn bộ những nhu cầu cá nhân nếu nó không ảnh hưởng tới lợi ích của xã hội. Bởi vậy, chất lượng sản phẩm phụ thuộc chặt chẽ vào môi trường văn hóa xã hội của mỗi quốc gia.

#### 1.2.2.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

\* Lực lượng lao động trong doanh nghiệp:

Yếu tố con người có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm dịch vụ, là yếu tố quyết định đến chất lượng sản phẩm dịch vụ. Cho dù công nghệ, thiết bị có hiện đại đến đâu nhưng nếu trình độ quản lý, tay nghề của người lao động thấp, ý thức kỉ luật, tinh thần hợp tác kém thì không thể tạo ra sản phẩm có chất lượng cao. Yếu tố con người bao gồm cán bộ lãnh đạo cấp cao, cán bộ công nhân viên trong đơn vị và người tiêu dùng. Để đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm phải lôi kéo được toàn thể các bộ nhân viên tự giác “làm chất lượng” ở mọi nơi, mọi lúc trong cả quá trình sản xuất kinh doanh. Đối với cán bộ lãnh đạo cấp cao cần có nhận

thức mới về việc nâng cao chất lượng sản phẩm để có những chủ trương, chính sách đúng đắn về chất lượng sản phẩm.

Ở mỗi khâu trong sản xuất, cán bộ, công nhân phải có trình độ nhất định phù hợp. Vì vậy, việc đào tạo phải theo yêu cầu kỹ thuật từ dễ đến khó, đơn giản đến phức tạp, kết hợp cả năng suất cao và đảm bảo yêu cầu chất lượng trong sản xuất. Người có tay nghề cao, có kinh nghiệm sản xuất phải được bố trí ở khâu đòi hỏi có tay nghề cao.

Người lao động phải được thông tin đầy đủ các yêu cầu kỹ thuật cho công việc họ đang làm và cả kết quả họ đã làm ra, để họ tự rút ra kinh nghiệm và cải tiến hoạt động của mình trong sản xuất kinh doanh. Đồng thời, người lao động phải có đầy đủ các phương tiện sản xuất, kể cả các tài liệu kỹ thuật, hướng dẫn kỹ thuật, yêu cầu về quy trình sản xuất cũng như các điều kiện sản xuất khác để đạt được yêu cầu chất lượng sản phẩm.

Đối với cán bộ nhân viên trong doanh nghiệp phải có nhận thức rằng việc nâng cao chất lượng sản phẩm là trách nhiệm và vinh dự của mọi thành viên, là sự sống còn, là quyền lợi thiết thân đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp và của chính mình.

**\* Yếu tố nguyên vật liệu:**

Đây là yếu tố cơ bản của đầu vào, có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm. Muốn có sản phẩm đạt chất lượng, điều đầu tiên là cần nguyên vật liệu tạo ra sản phẩm đó phải có chất lượng tốt. Mỗi loại nguyên liệu khác nhau sẽ hình thành những đặc tính chất lượng khác nhau. Tính đồng nhất và tiêu chuẩn hóa của nguyên liệu là cơ sở quan trọng cho ổn định chất lượng sản phẩm. Mặt khác, để đảm bảo được mục tiêu chất lượng đã đặt ra cần phải tổ chức tốt hệ thống cung ứng nguyên vật liệu cho quá trình sản xuất. Tổ chức tốt hệ thống cung ứng không chỉ đảm bảo về chủng loại, chất lượng, số nguyên vật liệu mà còn đảm bảo về mặt thời gian.

**\* Khả năng về máy móc thiết bị, công nghệ của doanh nghiệp:**

Trình độ hiện đại của máy móc, thiết bị và quy trình công nghệ của doanh nghiệp ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng sản phẩm, đặc biệt những doanh nghiệp tự

động hóa cao, có dây chuyền sản xuất hàng loạt. Cơ cấu, thiết bị, công nghệ của doanh nghiệp và khả năng bố trí phối hợp máy móc thiết bị, phương tiện sản xuất ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng các hoạt động, chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp. Công nghệ lạc hậu khó có thể tạo ra được sản phẩm có chất lượng cao, phù hợp với nhu cầu của khách hàng cả về mặt kinh tế và các mặt chỉ tiêu kỹ thuật. Quản lý máy móc thiết bị tốt, trong đó xác định đúng phương hướng đầu tư phát triển sản phẩm mới hoặc cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm trên cơ sở tận dụng công nghệ hiện có với đầu tư đổi mới là một biện pháp quan trọng nâng cao chất lượng sản phẩm của mỗi doanh nghiệp.

\* Trình độ tổ chức quản lý của doanh nghiệp:

Một doanh nghiệp là một hệ thống, trong đó có sự phối hợp đồng bộ thống nhất giữa các bộ phận chức năng. Do đó, quản lý chất lượng phải dựa trên quan điểm hệ thống. Mức chất lượng phải đạt được trên cơ sở giảm chi phí phụ thuộc rất lớn vào trình độ tổ chức quản lý của mỗi doanh nghiệp. Chất lượng của hoạt động quản lý phản ánh chất lượng hoạt động của doanh nghiệp. Sự phối hợp, khai thác hợp lý giữa các nguồn lực hiện có để tạo ra sản phẩm lại phụ thuộc vào nhận thức, sự hiểu biết về chất lượng và quản lý chất lượng, trình độ xây dựng và chỉ đạo tổ chức thực hiện chương trình, chính sách, mục tiêu, kế hoạch chất lượng của các cán bộ quản lý doanh nghiệp. Theo W. Edwards Deming (1970) thì có tới 85% những vấn đề về chất lượng do hoạt động quản lý gây ra. Vì vậy, hoàn thiện quản lý là cơ hội tốt cho nâng cao chất lượng sản phẩm, thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

### ***1.2.3 Hệ thống chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông***

Một trong những vấn đề khó khăn của việc quản lý chất lượng dịch vụ là khó đánh giá được kết quả cuối cùng và khó xác định được tiêu chuẩn ban đầu để mọi người thống nhất làm theo.

Đối với sản phẩm vật chất, vì là hữu hình nên dễ xác định ngay từ đầu các thông số và đặc tính kỹ thuật bằng định lượng để mọi người tham gia quá trình sản xuất thực hiện.

Đối với sản phẩm dịch vụ là vô hình, chất lượng được xác định bởi khách hàng chứ không phải là người cung ứng. Khách hàng đánh giá chất lượng một dịch vụ thông qua đánh giá người của công ty đứng ra phục vụ và qua cảm giác chủ quan của mình. Cùng một loại dịch vụ nhưng nhân viên phục vụ khác nhau, đối với từng khách hàng đánh giá của họ cũng khác.

Một tổ chức dịch vụ cần tiến hành đánh giá và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng. Những đánh giá cần tìm ra những điểm mạnh cũng như điểm yếu và những hiệu ứng tương tự trong kết quả kinh doanh trong tương lai. Một hệ thống chỉ tiêu chất lượng cần giúp cho tổ chức đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Muốn vậy, người ta phải xác định những yêu cầu của khách hàng đối với sản phẩm của tổ chức. Mục đích của việc xác định những yêu cầu khách hàng là thiết lập một danh sách bao gồm tất cả các khía cạnh chất lượng quan trọng nhất mô tả sản phẩm dịch vụ. Điều này rất quan trọng để công ty hiểu được những khía cạnh của sản phẩm dịch vụ của mình như thế nào? Chỉ khi hiểu rõ những khía cạnh của chất lượng, công ty mới có khả năng phát triển phương sách đánh giá những khía cạnh chất lượng này. Đối với các ngành công nghiệp khi đánh giá chất lượng hoạt động, người ta thường dựa vào chỉ tiêu chất lượng sản phẩm. Còn đối với ngành Viễn thông do những đặc điểm đặc thù riêng nên chất lượng hoạt động Viễn thông bao gồm cả chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ. Do đó phân tích đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông có thể phân ra làm 2 nhóm chính:

#### 1.2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật

##### 1.2.3.1.1. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại cố định

###### a. Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công

###### Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi thiết lập không thành công trên tổng số cuộc gọi.

###### Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công được quy định đối với:

- Liên lạc nội tỉnh, thành phố: < 5%



- Liên lạc liên tỉnh: < 6%

#### **b. Độ chính xác ghi cước**

- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai

##### **Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị ghi cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi ghi cước nhưng không có thực;
- Cuộc gọi có thực nhưng không ghi cước;
- Cuộc gọi ghi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi;
- 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 s;
- Cuộc gọi được ghi cước có thời gian bắt đầu sai quá 9 s về giá trị tuyệt đối so với thời điểm thực lấy theo đồng hồ chuẩn quốc gia.

##### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai  $\leq 0,1\%$ .

- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai

##### **Định nghĩa**

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai là tỷ lệ (%) giữa tổng giá trị tuyệt đối thời gian đàm thoại của các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng thời gian đàm thoại của các cuộc gọi.

##### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai  $\leq 0,1\%$ .

#### **c. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai**

- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai

##### **Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị tính cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị tính cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi không có trong số liệu ghi cước nhưng bị tính cước;
- Cuộc gọi có trong số liệu ghi cước nhưng không được tính cước;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu ghi cước;
- 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;
- Cuộc gọi mà tiền cước bị tính sai.

#### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  $\leq 0,01\%$ .

#### **- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai**

#### **Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị lập hóa đơn sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị lập hóa đơn sai bao gồm:

- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hóa đơn;
- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hóa đơn;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu tính cước;
- 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;
- Cuộc gọi mà tiền cước trên hóa đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước.

#### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai  $\leq 0,01\%$ .

### **1.2.3.1.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại di động**

#### **a. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công**

#### **Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi được thiết lập thành công trên tổng số cuộc gọi.

#### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công  $\geq 98\%$ .

#### **b. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi**

**Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị rơi trên tổng số cuộc gọi được thiết lập thành công.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi ≤ 2%

**c. Chất lượng thoại****Định nghĩa**

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.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0 ≥ 90%.

**d. Độ chính xác ghi cước****- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai****Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị ghi cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi ghi cước nhưng không có thực;
- Cuộc gọi có thực nhưng không ghi cước;
- Cuộc gọi ghi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi;
- 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 1s;
- Cuộc gọi được ghi cước có thời gian bắt đầu sai quá 9s về giá trị tuyệt đối so với thời điểm thực lấy theo đồng hồ chuẩn quốc gia.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai ≤ 0,1%.

**- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai**

**Định nghĩa**

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai là tỷ lệ (%) giữa tổng giá trị tuyệt đối thời gian đàm thoại của các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng thời gian đàm thoại của các cuộc gọi.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai  $\leq 0,1\%$ .

**e. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai****- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai****Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị tính cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị tính cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi không có trong số liệu ghi cước nhưng bị tính cước;
- Cuộc gọi có trong số liệu ghi cước nhưng không được tính cước;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu ghi cước;
- 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;
- Cuộc gọi mà tiền cước bị tính sai.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  $\leq 0,01\%$ .

**- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai****Định nghĩa**

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai là tỷ lệ (%) giữa số cuộc gọi bị lập hóa đơn sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị lập hóa đơn sai bao gồm:

- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hóa đơn;
- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hóa đơn;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu tính cước;

- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại sai so với số liệu tính cước;
- Cuộc gọi mà tiền cước trên hóa đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước.

### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai  $\leq 0,01\%$ .

#### **1.2.3.1.3. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật dịch vụ internet**

##### **a. Thời gian trễ trung bình**

### **Định nghĩa**

Thời gian trễ trung bình là trung bình cộng của các khoảng thời gian trễ.

### **Chỉ tiêu**

Thời gian trễ trung bình của mạng:  $\leq 50$  ms.

##### **b. Tốc độ tải dữ liệu trung bình**

### **Định nghĩa**

Tốc độ tải dữ liệu trung bình gồm: tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ ) và tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ ):

- Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ ) là tỷ số giữa tổng tốc độ tải xuống trên tổng mẫu đo tải xuống.
- Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ ) là tỷ số giữa tổng tốc độ tải lên trên tổng mẫu đo tải lên.

Trong đó:

- Tốc độ tải xuống của từng mẫu đo là tỷ số giữa tổng dung lượng tệp dữ liệu tải xuống trên tổng thời gian tải xuống của mẫu đó.
- Tốc độ tải lên của từng mẫu đo là tỷ số giữa tổng dung lượng tệp dữ liệu tải lên trên tổng thời gian tải lên của mẫu đó.

### **Chỉ tiêu**

- $P_d \geq 0,8 V_d$ .
- $P_u \geq 0,8 V_u$ .

##### **c. Mức chiếm dụng băng thông trung bình**

### **Định nghĩa**

Mức chiếm dụng băng thông trung bình là tỷ lệ (%) giữa lượng dữ liệu trung bình truyền qua đường truyền trong một đơn vị thời gian và tốc độ tối đa của đường truyền (tính bằng Mbit/s). Mức chiếm dụng băng thông trung bình được xác định cho từng hướng kết nối. Mức chiếm dụng băng thông trung bình của một hướng kết nối được xác định trên cơ sở tổng dung lượng của tất cả đường truyền trong cùng một hướng kết nối đó.

Hướng kết nối là hướng kết nối Internet từ DNCCDV đến Internet quốc tế, đến trạm trung chuyển Internet (IX), đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX), đến các DNCCDV khác, bao gồm cả hướng đi và hướng về.

### **Chỉ tiêu**

Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế:  $\leq 90\%$ .

Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác:  $\leq 80\%$ .

### **1.2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá chất lượng phục vụ**

#### **1.2.3.2.1. Đối với dịch vụ điện thoại cố định mặt đất**

##### **a. Độ khả dụng của dịch vụ**

##### **Định nghĩa**

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:

$$D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100\%$$

trong  $T_r$ : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ;

đó:  $T_f$ : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm DNCCDV và được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

$N$ : Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng;

$R_i$ : Tổng số thuê bao tại thời điểm xảy ra sự cố thứ  $i$ ;

$r_i$ : Số thuê bao bị mất liên lạc trong sự cố thứ  $i$ ;

$t_i$ : Thời gian sự cố thứ  $i$ .

#### **Chỉ tiêu**

$$D \geq 99,5\%$$

### **b. Sự cố đường dây thuê bao**

#### **Định nghĩa**

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. Không kể đến sự cố do thiết bị đầu cuối của khách hàng và/hoặc các nguyên nhân bất khả kháng gây ra (bao gồm: bão, lũ lụt, động đất, phá hoại, địch họa, hỏa hoạn và trường hợp ngoài tầm kiểm soát của DNCCDV) mà chỉ do mạng lưới viễn thông của DNCCDV gây ra.

Số lần sự cố đường dây thuê bao (F) là tổng số sự cố tính trên 100 thuê bao trong khoảng thời gian 3 tháng và được tính theo công thức sau:

$$F = \sum_{i=1}^3 \frac{f_i}{R_i} \times 100$$

trong  $f_i$ : số sự cố đường dây thuê bao trong tháng thứ  $i$ ;

đó:  $R_i$ : Tổng số thuê bao trong tháng thứ  $i$ ;

#### **Chỉ tiêu**

$$F \leq 5,2.$$

### **c. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao**

#### **Định nghĩa**

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. Không kể đến sự cố do thiết bị đầu cuối của khách hàng và/hoặc các nguyên nhân bất khả kháng gây ra (bao gồm: bão, lũ lụt, động đất, phá hoại, địch họa, hỏa hoạn và trường hợp ngoài tầm kiểm soát của DNCCDV) mà chỉ do mạng lưới viễn thông của DNCCDV gây ra

#### **Chỉ tiêu**

- Nội thành, thị xã:  $\geq 90\%$  sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian  $\leq 24$  h.

- Xã, thị trấn:  $\geq 90\%$  sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian  $\leq 48$  h.

#### **d. Thời gian thiết lập dịch vụ**

##### **Định nghĩa**

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.

##### **Chỉ tiêu**

- Nội thành, thị xã:  $\geq 90\%$  trong trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ  $\leq 7$  d.

- Xã, thị trấn:  $\geq 90\%$  trong trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ  $\leq 15$  d.

#### **e. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ**

##### **Định nghĩa**

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.

##### **Chỉ tiêu**

Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ  $\leq 0,25$  khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

#### **f. Hồi âm khiếu nại của khách hàng**

##### **Định nghĩa**

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.

##### **Chỉ tiêu**

DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100 % khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 d làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

#### **g. Dịch vụ trợ giúp khách hàng**



### **Định nghĩa**

Dịch vụ trợ giúp khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, tư vấn, hướng dẫn sử dụng, tiếp nhận yêu cầu, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

### **Chỉ tiêu**

- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24 h trong ngày.

- 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  $60\text{ s} \geq 80\%$ .

#### **1.2.3.2.2. Đối với dịch vụ điện thoại di động mặt đất**

##### **a. Độ khả dụng của dịch vụ**

### **Định nghĩa**

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ (%) thời gian trong đó mạng sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

$$D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100\%$$

trong đó:  $T_r$  : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ;

$T_f$ : Thời gian mạng có sự cố thuộc trách nhiệm DNCCDV và được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

$N$  : Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng;

$R_i$  : Tổng số tế bào tại thời điểm xảy ra sự cố thứ  $i$ ;

$r_i$  : Số tế bào bị ảnh hưởng trong sự cố thứ  $i$ ;

$t_i$  : Thời gian sự cố thứ  $i$ .

### **Chỉ tiêu**

$D \geq 99\%$ .

##### **b. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ**

**Định nghĩa**

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.

**Chỉ tiêu**

Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ  $\leq 0,25$  khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

**c. Hồi âm khiếu nại của khách hàng****Định nghĩa**

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.

**Chỉ tiêu**

DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% văn bản khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

**d. Dịch vụ trợ giúp khách hàng****Định nghĩa**

Dịch vụ trợ giúp khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, trợ giúp, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

**Chỉ tiêu**

- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h trong ngày.

- 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  $60s \geq 80\%$ .

**1.2.3.2.3. Đối với dịch vụ internet cố định mặt đất****a. Độ khả dụng của dịch vụ****Định nghĩa**

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó DNCCDV sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

$$D = (1 - \frac{T_f}{T_r}) \times 100\%$$

Trong đó:

$T_r$ : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ.

$T_f$ : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm của DNCCDV được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

$N$ : Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng

$R_i$ : Tổng số thuê bao Internet cố định băng rộng tại thời điểm xảy ra sự cố thứ  $i$

$r_i$ : Số thuê bao Internet bị ảnh hưởng trong sự cố thứ  $i$

$t_i$ : Thời gian sự cố thứ  $i$

### **Chỉ tiêu**

Độ khả dụng của dịch vụ  $\geq 99,5 \%$ .

### **b. Thời gian thiết lập dịch vụ**

#### **Định nghĩa**

Thời gian thiết lập dịch vụ (E) là khoảng thời gian được tính từ lúc DNCCDV ký hợp đồng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất với khách hàng và thống nhất với khách hàng về thời gian lắp đặt, thiết lập dịch vụ cho tới khi khách hàng có thể sử dụng được dịch vụ.

Nếu DNCCDV không thể ký hợp đồng cung cấp dịch vụ thì trong vòng 3 ngày kể từ thời điểm nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng, DNCCDV phải có văn bản thông báo cho khách hàng về việc từ chối ký kết hợp đồng dịch vụ và nêu rõ lý do từ chối.

#### **Chỉ tiêu**

Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao:  $\geq 90\%$  số hợp đồng cung cấp dịch vụ có  $E \leq 4$  d

Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:

- Nội thành, thị xã:  $\geq 90 \%$  số hợp đồng cung cấp dịch vụ có  $E \leq 7$  d.

- Thị trấn, xã:  $\geq 90\%$  số hợp đồng cung cấp dịch vụ có  $E \leq 9$  d.

### **c. Thời gian khắc phục mất kết nối**

#### **Định nghĩa**

Thời gian khắc phục mất kết nối (R) được tính từ lúc DNCCDV nhận được thông báo về việc mất kết nối Internet từ phía khách hàng hoặc từ hệ thống thiết bị của doanh nghiệp đến lúc kết nối được khôi phục.

#### **Chỉ tiêu**

- Nội thành, thị xã:  $\geq 95\%$  số lần mất kết nối có  $R \leq 36$  h.
- Thị trấn, xã:  $\geq 95\%$  số lần mất kết nối có  $R \leq 72$  h.

### **d. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ**

#### **Định nghĩa**

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.

#### **Chỉ tiêu**

Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K):  $\leq 0,25$  khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng.

### **e. Hồi âm khiếu nại của khách hàng**

#### **Định nghĩa**

Hồi âm khiếu nại của khách hàng là văn bản của DNCCDV thông báo cho khách hàng có đơn, thư khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại.

#### **Chỉ tiêu**

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.

### **f. Dịch vụ trợ giúp khách hàng**

#### **Định nghĩa**

Dịch vụ trợ giúp khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, tư vấn, hướng dẫn sử dụng, tiếp nhận yêu cầu, cung cấp thông tin cho khách hàng về dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

#### **Chỉ tiêu**

- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24 h trong ngày.

- 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 s  $\geq 80$  %.

### **1.3 Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông [5]**

Quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông có thể sử dụng các các phương pháp quản lý chất lượng được đề cập như: kiểm tra chất lượng - sự phù hợp; phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện; phương pháp quản lý chất lượng tổng thể và một số các phương pháp khác.

#### ***1.3.1 Kiểm tra chất lượng - sự phù hợp***

Kiểm tra chất lượng - kiểm tra sự phù hợp được hình thành từ lâu. Căn cứ vào các yêu cầu kỹ thuật, các tiêu chuẩn đã được tính toán, xây dựng từ khâu thiết kế, hoặc theo quy ước của hợp đồng mà tiến hành kiểm tra chất lượng sản phẩm sau khi sản xuất nhằm ngăn chặn các sản phẩm vi phạm và phân loại mức chất lượng khác nhau. Bằng phương pháp này, muốn nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông chỉ cần nâng cao các chỉ tiêu kỹ thuật bằng cách kiểm tra gắt gao là đạt mong muốn. Tuy phương pháp này có một số tác dụng nhất định, nhưng tồn tại một số nhược điểm:

- + Việc kiểm tra chỉ tập trung vào khâu sản xuất do bộ phận kỹ thuật chịu trách nhiệm.
- + Không tìm biện pháp phòng ngừa để tránh sai sót lặp lại.
- + Kiểm tra gây tốn kém chi phí, không làm chủ được tình hình chất lượng.
- + Không khai thác được tiềm năng sáng tạo của mọi CBCNV trong đơn vị để cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm.

#### ***1.3.2 Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện***

Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện là phương pháp kiểm tra hoạt động của các Phòng chức năng, đơn vị trực thuộc trong doanh nghiệp. Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện đã có thay đổi cách tiếp cận về quản lý chất lượng. Đây là việc

kiểm tra, kiểm soát để nhằm đạt được mức chất lượng theo quy định định. Việc kiểm tra dựa vào các tiêu chuẩn kỹ thuật được quy định và phân công cho Phòng chức năng, bộ phận chuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ.

So với phương pháp trước, phương pháp kiểm tra chất lượng, phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện có ưu điểm, việc kiểm tra chất lượng dịch vụ được tiến hành từ khâu đầu đến khâu cuối, nên có những nhận xét tình hình của cả hệ thống. Tuy vậy, do việc kiểm tra chất lượng của cả quá trình sản xuất lại giao cho một bộ phận chuyên trách ngoài dây chuyền sản xuất, nên không có tác dụng tích cực đối với hoạt động của hệ thống, thường gây quan hệ căng thẳng giữa bộ phận trực tiếp sản xuất với bộ phận kiểm tra. Các bộ phận trực tiếp sản xuất có tâm lý thực hiện theo yêu cầu của bộ phận kiểm tra, đây chính là nhược điểm của phương pháp này.

### ***1.3.3 Phương pháp quản lý chất lượng tổng thể***

Xuất phát từ nhận định chất lượng không chỉ là công việc của một số ít người quản lý, mà còn nhiệm vụ, vinh dự của mọi thành viên trong một đơn vị kinh tế, chất lượng sản phẩm muốn được nâng cao, phải luôn luôn quan hệ mật thiết với việc sử dụng tối ưu yếu tố con người và mọi nguồn lực của doanh nghiệp. Vì vậy, cần phải có những biện pháp, những tác động hữu hiệu trong quản lý chất lượng sản phẩm, quản trị doanh nghiệp, nhằm huy động năng lực, nhiệt tình của mọi thành viên cùng giải quyết các vấn đề chất lượng của Viễn thông Ninh Bình. Đó chính là cơ sở xây dựng phương pháp quản lý chất lượng đồng bộ.

Có nhiều cách giải thích khác nhau về “quản lý chất lượng tổng thể” - TQM là quản trị một quá trình, một hệ thống hành chính công ty - doanh nghiệp để đạt sự tăng trưởng lớn.

Theo ISO 9000: "TQM là cách quản trị một tổ chức tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của tất cả các thành viên, nhằm đạt tới thành công lâu dài nhờ việc thoả mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội".

Theo John L. Hradesky: "TQM là một triết lý, là một hệ thống công cụ, và là một quá trình mà sản phẩm đầu ra của nó phải thoả mãn khách hàng và cải tiến không ngừng. Triết lý và quá trình này khác với các triết lý và quá trình cổ điển ở chỗ là mỗi thành viên trong công ty doanh nghiệp đều có thể và phải thực hiện nó...

TQM là sự kết hợp giữa các chiến thuật làm thay đổi sắc thái văn hoá của tổ chức với các phương tiện kỹ thuật được sử dụng nhằm mục tiêu là thoả mãn các yêu cầu của khách hàng nội bộ, và từ đó thoả mãn được các yêu cầu của khách hàng bên ngoài". Theo Armand V. Feigenbaum: "TQM là một hệ thống hữu hiệu nhằm hội nhập những nỗ lực về phát triển chất lượng, duy trì chất lượng, và cải tiến chất lượng của nhiều nhóm trong một tổ chức để có thể tiếp thị, áp dụng khoa học kỹ thuật, sản xuất và cung ứng dịch vụ nhằm thoả mãn hoàn toàn nhu cầu của khách hàng một cách kinh tế nhất".

#### ***1.3.4 Một số phương pháp khác***

Ngoài ba phương pháp cơ bản vừa nêu trên có thể có một số phương pháp khác như sau:

Phương pháp cam kết chất lượng đồng bộ là phương pháp động viên toàn bộ cán bộ công nhân viên trong toàn đơn vị cam kết đảm bảo chất lượng công việc do mình phụ trách, thể hiện trách nhiệm và vinh dự của mỗi người trong tình hình chất lượng sản phẩm và hiệu quả của cả hệ thống.

Phương pháp cải tiến chất lượng toàn bộ: Hoạt động cải tiến chất lượng được tiến hành đều khắp ở các bộ phận từ lãnh đạo đến sản xuất, các dịch vụ bán hàng và sau khi bán, nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất – kinh doanh của toàn bộ công ty, nhằm thoả mãn mọi nhu cầu của khách hàng, của xã hội

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG**

Chương 1 đề cập đến tổng quan cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ viễn thông, đây là khung lý thuyết cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT trên địa bàn tỉnh Ninh Bình. Luận văn đã nghiên cứu tổng quan về cơ sở lý luận bao gồm các khái niệm, các công cụ để đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH**

Chương 2 sẽ giới thiệu tổng quan về Viễn thông Ninh Bình về chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức cũng như tình hình sản xuất kinh doanh, quy trình cung cấp dịch vụ, chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình. Sau đó phân tích đánh giá thực trạng, rút ra những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân làm căn cứ đề xuất giải pháp trong chương 3.

### **2.1. Giới thiệu tổng quan về Viễn thông Ninh Bình**

#### ***2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Viễn thông Ninh Bình***

VNPT Ninh Bình (hay Viễn thông Ninh Bình) là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. VNPT Ninh Bình tiền thân là Bưu điện tỉnh Ninh Bình.

Kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2008, VNPT Ninh Bình chính thức được thành lập và bắt đầu đi vào hoạt động trên cơ sở tổ chức lại các đơn vị kinh doanh dịch vụ viễn thông – công nghệ thông tin và các đơn vị trực thuộc khác của Bưu điện tỉnh Ninh Bình sau khi thực hiện phương án chia tách bưu chính viễn thông trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

Ngành viễn thông tỉnh Ninh Bình, từ những tổng đài ban đầu đơn giản được nâng dần lên tổng đài tự động cơ điện, đến nay là Tổng đài kỹ thuật số hiện đại hoàn toàn tự động. Hệ thống truyền dẫn từ chỗ thiết bị đơn giản, lạc hậu đã được nâng dần lên bằng những thiết bị vi-ba, sử dụng kỹ thuật số. Và đến nay, đã được hiện đại hóa cáp quang vòng Ring trên toàn tỉnh, sử dụng công nghệ kỹ thuật số hiện đại, đảm bảo chất lượng truyền dẫn tuyệt đối đến tất cả các huyện, thành phố, và thông tin liên lạc thông suốt trong nước và quốc tế. Mạng ngoại vi cũng không ngừng mở rộng, mạng cáp quang thuê bao từ dung lượng nhỏ cáp treo, nay dung lượng cáp đã được tăng lên đến tận các thôn xóm. Viễn thông Ninh Bình cũng đã phát triển mạng điện thoại di động 4G, phủ sóng trên phạm vi toàn tỉnh.



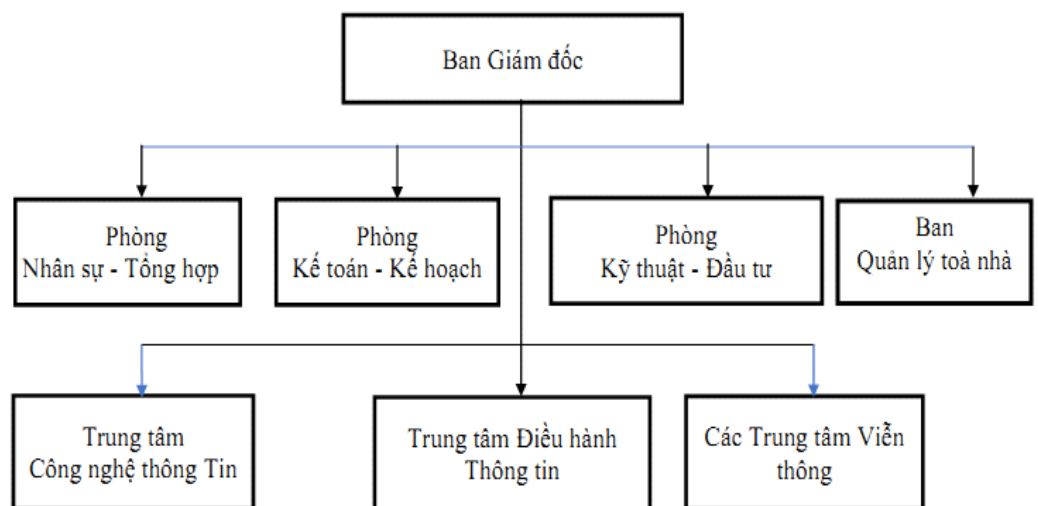
Viễn thông Ninh Bình, là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; Có chức năng hoạt động sản xuất kinh doanh và phục vụ chuyên ngành viễn thông – công nghệ thông tin:

- Tổ chức, xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông trên địa bàn toàn tỉnh;
- Tổ chức, xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông trên địa bàn toàn tỉnh;
- Sản xuất, kinh doanh, cung ứng, đại lý vật tư, thiết bị viễn thông – Công nghệ thông tin theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và nhu cầu của khách hàng;
- Khảo sát, tư vấn, lắp đặt, bảo dưỡng các công trình viễn thông – công nghệ thông tin; Kinh doanh bất động sản, cho thuê văn phòng; Kinh doanh bất động sản, cho thuê văn phòng;
- Tổ chức phục vụ thông tin đột xuất theo yêu cầu của cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương và cấp trên; Kinh doanh các ngành nghề khác khi được Tập đoàn cho phép.

### 2.1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy – Chức năng từng bộ phận

#### 2.1.2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy:

**Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Viễn thông Ninh Bình**



(Nguồn: Sơ đồ bộ máy - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

**Ban giám đốc:** Giám đốc là người điều hành và có quyền quyết định cao nhất về tất cả những vấn đề liên quan đến hoạt động hằng ngày của Viễn thông Ninh Bình. Giám đốc chịu trách nhiệm trước Tập đoàn về việc tổ chức sản xuất kinh doanh, thực hiện các biện pháp để đạt được các mục tiêu phát triển đơn vị do Tập đoàn đề ra. Đồng thời Giám đốc là người đại diện theo pháp luật trong các giao dịch kinh doanh. Đơn vị có 02 Phó Giám đốc là người giúp việc cho Giám đốc và chịu trách nhiệm trước Giám đốc về các công việc được phân công, chủ động giải quyết những vấn đề mà Giám đốc đã ủy quyền và phân công theo đúng chế độ của Nhà nước và điều lệ đơn vị.

**Khối quản lý** gồm các phòng ban chức năng, là cơ quan giúp việc cho Ban giám đốc. Các phòng ban trong khối quản lý có chức năng tham mưu cho Giám đốc đơn vị trong lĩnh vực chuyên môn và điều hành sản xuất trên toàn đơn vị.

#### *1. Phòng Nhân sự - Tổng hợp*

- **Chức năng:** Đảm bảo các hoạt động về lao động, nhân sự và hành chính, tổng hợp của Viễn thông tỉnh, thành phố.

#### **- Nhiệm vụ chính:**

+ Thực hiện các thủ tục về tổ chức bộ máy, nhân sự, đào tạo, lao động, tiền lương - chính sách xã hội, an toàn vệ sinh lao động.

+ Thực hiện các thủ tục hành chính, quản trị, tổng hợp, thi đua, truyền thông, đối ngoại, thanh tra, pháp chế, quân sự tự vệ, an ninh, bảo vệ, đời sống, y tế.

+ Thực hiện truyền thông nội bộ.

+ Giúp việc cho Ban Giám đốc.

#### *2. Phòng Kế toán - Kế hoạch*

#### **- Chức năng:**

+ Quản lý kế hoạch SX-KD, BSC.

+ Thực hiện/Đảm bảo thực thi các thủ tục, thông lệ và chuẩn mực kế toán, tài chính.

#### **- Nhiệm vụ chính:**

- + Lập/Giám sát/Tổng hợp/Báo cáo kế hoạch sản xuất kinh doanh, kế hoạch BSC, kế hoạch vốn sản xuất kinh doanh.

- + Thực hiện các thủ tục, chuẩn mực kế toán cho các đơn vị, bộ phận trong viễn thông tỉnh, thành phố theo quy định của Luật Kế toán và hướng dẫn của Tập đoàn.

- + Kiểm soát/giám sát việc thực thi các chuẩn mực kế toán trong đơn vị.

- + Thực hiện chức năng quản trị tài chính của đơn vị.

- + Thực hiện nhiệm vụ quản trị rủi ro của Viễn thông tỉnh, thành phố.

### *3. Phòng Kỹ thuật – Đầu tư:*

#### **- Chức năng:**

- + Đảm bảo chất lượng, an ninh an toàn mạng lưới của Viễn thông tỉnh, thành phố.

- + Thực hiện chức năng đầu tư, mua sắm của Viễn thông tỉnh, thành phố.

#### **- Nhiệm vụ chính:**

- + Lập và giám sát việc thực hiện kế hoạch phát triển và tối ưu mạng lưới của Viễn thông tỉnh, thành phố theo quy hoạch/kế hoạch phát triển mạng; hướng dẫn của Tập đoàn đáp ứng nhu cầu thực tế hàng năm của đơn vị.

- + Chủ trì lập, triển khai, giám sát, tổng hợp, báo cáo kế hoạch vốn đầu tư.

- + Quản lý chất lượng mạng, dịch vụ trên địa bàn Viễn thông tỉnh, thành phố theo các tham số, chỉ tiêu và hướng dẫn của Tập đoàn.

- + Giám sát chất lượng toàn mạng trên địa bàn.

- + Đánh giá công nghệ; quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học, sáng kiến, sáng tạo của Viễn thông tỉnh, thành phố.

- + Triển khai các hoạt động đảm bảo/giám sát an ninh thông tin trên toàn địa bàn.

- + Thực hiện và kiểm soát các thủ tục đầu tư xây dựng, phát triển hạ tầng kỹ thuật mạng lưới của đơn vị theo quy trình và hướng dẫn của Tập đoàn. Báo cáo theo quy định.

***Khối phục vụ, sản xuất kinh doanh gồm 10 trung tâm trực thuộc.***

- Có tư cách pháp nhân, chịu trách nhiệm trước Pháp luật trong phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ theo quy chế của Viễn thông Ninh Bình;

- Được tự chủ kinh doanh trong lĩnh vực viễn thông - công nghệ thông tin và chịu sự ràng buộc về nghĩa vụ, quyền lợi đối với Viễn thông Ninh Bình theo quy định của Viễn thông Ninh Bình và các quy định của pháp luật hiện hành;

- Có con dấu riêng theo tên gọi;

- Được đăng ký kinh doanh;

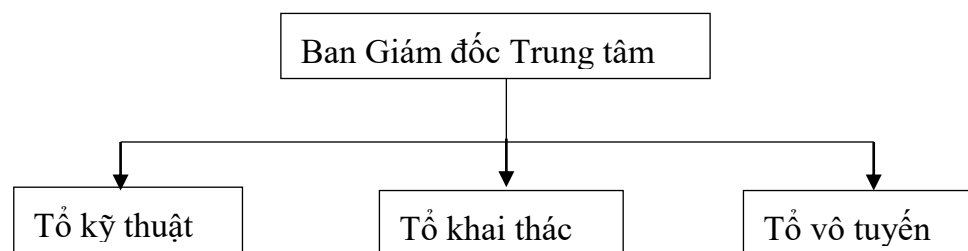
- Được mở tài khoản tại Ngân hàng;

- Có quy chế tổ chức và hoạt động do Viễn thông Ninh Bình ban hành;

- Được Viễn thông Ninh Bình giao quản lý vốn, tài sản và các nguồn lực khác tương ứng với nhiệm vụ kinh doanh và phục vụ của đơn vị. Chịu trách nhiệm về việc hoàn thành kế hoạch kinh doanh và phục vụ đã được Viễn thông Ninh Bình giao để góp phần bảo toàn và phát triển vốn do Viễn thông Ninh Bình quản lý.

### ***Trung tâm điều hành thông tin***

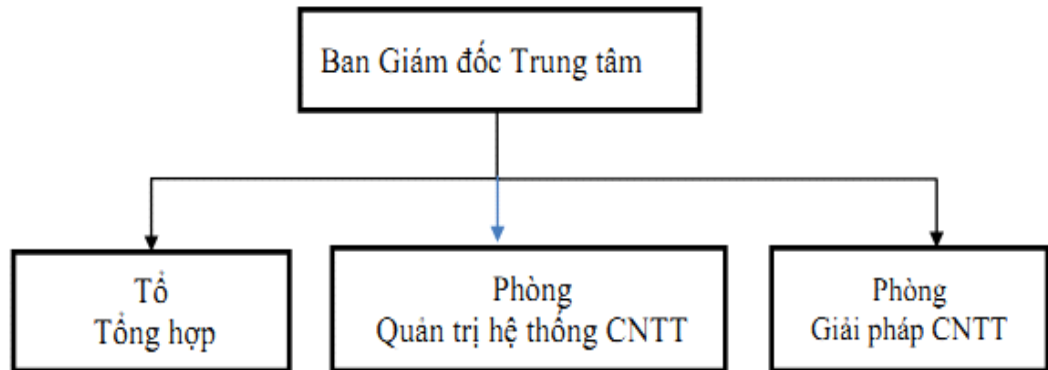
**Hình 2.2: Mô hình tổ chức trung tâm Điều hành thông tin**



(Nguồn: Sơ đồ bộ máy - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

- Trung tâm Điều hành thông tin: Là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Viễn thông Ninh Bình; có chức năng quản lý, vận hành, khai thác mạng lõi; quản lý điều hành chất lượng mạng; đảm bảo chất lượng kỹ thuật dịch vụ VT-CNTT và truyền thông của đơn vị cung cấp trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

### ***Trung tâm công nghệ thông tin***

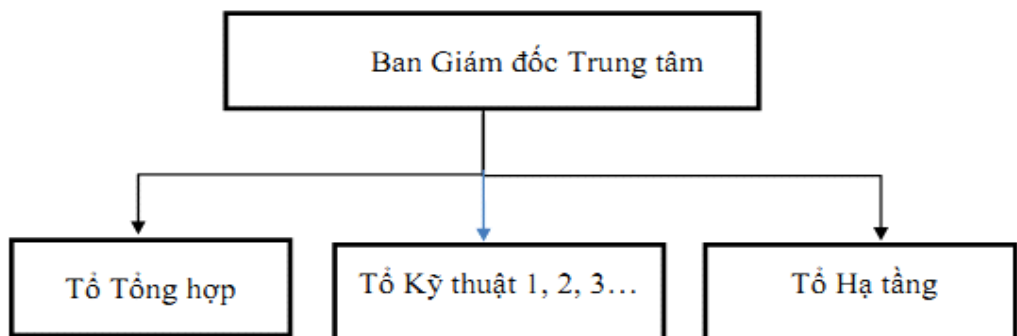
**Hình 2.3: Mô hình tổ chức trung tâm Công nghệ thông tin**

(Nguồn: Sơ đồ bộ máy - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

- Trung tâm Công nghệ thông tin: Là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Viễn thông Ninh Bình; có chức năng xây dựng, phát triển, cung cấp, lắp đặt, hỗ trợ kỹ thuật các dịch vụ CNTT/Giải pháp tích hợp của VNPT trên địa bàn Tỉnh Ninh Bình và hệ thống CNTT nội bộ của VNPT.

#### **08 trung tâm viễn thông trực thuộc**

- Các Trung tâm Viễn thông huyện, thành phố, thị xã (08 đơn vị): Là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc Viễn thông Ninh Bình; có chức năng xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác mạng ngoại vi, mạng truy nhập; Tổ chức lắp đặt, sửa chữa, cung cấp sản phẩm, dịch vụ VT-CNTT và truyền thông của VNPT trên địa bàn được giao quản lý.

**Hình 2.4: Mô hình tổ chức các trung tâm viễn thông**

(Nguồn: Sơ đồ bộ máy - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

Như vậy, Viễn thông Ninh Bình có hai cấp quản lý là cấp Viễn thông tỉnh và cấp trung tâm Viễn thông huyện, thành phố. Việc thực hiện mô hình có ít cấp quản lý giúp cho Viễn thông Ninh Bình có thể nhanh chóng, chủ động hơn trong việc chỉ đạo, điều hành các hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

Viễn thông Ninh Bình thực hiện phân cấp quản lý theo khu vực địa lý, mỗi trung tâm viễn thông phụ trách việc cung cấp dịch vụ trên một địa bàn huyện, thành phố. Do vậy, Viễn thông Ninh Bình linh hoạt hơn trong việc xây dựng chiến lược mở rộng mạng lưới trên từng địa bàn. Bởi vì trình độ phát triển kinh tế xã hội giữa các huyện là không đồng đều, dẫn tới sự khác nhau trong nhu cầu sử dụng các dịch vụ của khách hàng nên nhu cầu đầu tư về cơ sở hạ tầng mạng lưới để phát triển dịch vụ cũng khác nhau.

Đồng thời, Viễn thông Ninh Bình đã đề ra quy chế làm việc nội bộ khá chặt chẽ và đầy đủ, tạo cơ sở cho việc điều chỉnh hoạt động kinh doanh và cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban khi giải quyết công việc. Việc tạo ra một cơ chế phối hợp đồng bộ giữa các phòng ban chức năng đã góp phần rất lớn vào hiệu quả công tác quản lý và hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

### 2.1.3 Đặc điểm cơ cấu lao động của Viễn thông Ninh Bình

**Bảng 2.1: Số liệu lao động năm 2020 của Viễn thông Ninh Bình.**

<i>STT</i>	<i>Đơn vị trực thuộc</i>	<i>Nhân sự quản lý</i>	<i>Lao động chuyên môn nghiệp vụ</i>	<i>Lao động thừa hành phục vụ</i>	<i>Lao động trực tiếp</i>	<i>Lao động thuê lại</i>	<i>Tổng số</i>	<i>Ghi chú</i>
1	Ban Giám đốc	2						
2	Phòng Nhân sự Tổng hợp	2	6	8	0	1	17	
3	Phòng Kế toán kế hoạch	2	5	1			8	
4	Phòng Kỹ thuật đầu tư	2	4				6	
5	Trung tâm Công nghệ thông tin	2			13		15	

<i>STT</i>	<i>Đơn vị trực thuộc</i>	<i>Nhân sự quản lý</i>	<i>Lao động chuyên môn nghiệp vụ</i>	<i>Lao động thừa hành phục vụ</i>	<i>Lao động trực tiếp</i>	<i>Lao động thuê lại</i>	<i>Tổng số</i>	<i>Ghi chú</i>
6	Trung tâm Điều hành thông tin	1		1	24		26	
7	Trung tâm Viễn thông Ninh Bình	2			18	5	25	
8	Trung tâm Viễn thông Hoa Lư	1			10	5	16	
9	Trung tâm Viễn thông Gia Viễn	1			11	5	17	
10	Trung tâm Viễn thông Nho Quan	1			10	7	18	
11	Trung tâm Viễn thông Tam Điệp	1			10	4	15	
12	Trung tâm Viễn thông Yên Mô	1			9	4	14	
13	Trung tâm Viễn thông Yên Khánh	1			11	6	18	
14	Trung tâm Viễn thông Kim Sơn	1			10	6	17	
<b>Tổng cộng</b>		<b>20</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>126</b>	<b>43</b>	<b>212</b>	

(Nguồn: Báo cáo lao động - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

Qua bảng số liệu ta thấy tổng số lao động tại thời điểm hiện tại của Viễn thông Ninh Bình là 212 người trong đó chiếm tỷ lệ cao nhất là nhân viên, kỹ sư, lao động trực tiếp (169 người) và dự tính sẽ còn tiếp tục tăng trong năm tiếp theo, trước nhu cầu mở rộng sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Năm 2021 là năm mà Viễn thông Ninh Bình sẽ bắt đầu chuyển giao công nghệ nên cần tuyển số lượng lớn kỹ sư tin học, điện tử viễn thông cho trung tâm CNTT để nhanh chóng nắm bắt công nghệ.

Trong 212 lao động của công ty thì lao động trực tiếp sản xuất (gồm Giám đốc, phó giám đốc Trung tâm trực thuộc, nhân viên, kỹ sư và công nhân) có 185 người, tương đương với tỉ lệ 87%. Còn lao động gián tiếp có 27 người tương đương với tỷ lệ 13%.

Sự phụ thuộc của lao động trực tiếp và gián tiếp qua các năm 2018-2020 ngày càng giảm. Điều đó cho thấy đây thực sự là sự chuyển biến cơ cấu lao động theo hướng tích cực nhằm giảm chi phí phải trả cho đội ngũ lao động quản lý, tăng chi phí cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

**Bảng 2.2: Tỷ lệ lao động trực tiếp và gián tiếp qua các năm 2018-2020**

(Đơn vị: Người)

STT	Năm	2018		2019		2020	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Lao động trực tiếp	126	74%	167	80%	185	87%
2	Lao động gián tiếp	45	26%	43	20%	27	13%
3	<b>Tổng</b>	<b>171</b>		<b>210</b>		<b>212</b>	

(Nguồn: Báo cáo lao động - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình 2020)

Tuy đã có chuyển biến tích cực trong việc tăng tỷ lệ lao động trực tiếp nhưng tỷ lệ lao động gián tiếp còn chiếm tỷ lệ khá cao, điều này ít nhiều sẽ gây cản trở cho sự phát triển của công ty, trong những năm tới cần có kế hoạch hạ thấp tỷ lệ này.

#### **2.1.4 Khái quát tình hình SXKD tại Viễn thông Ninh Bình**

Kết thúc giai đoạn 2016-2020, VNPT địa bàn Ninh Bình đã được một số kết quả như sau:

- Chênh lệch thu chi 211,1 tỷ đồng, bằng 102,1% kế hoạch giai đoạn, tốc độ tăng giai đoạn là 129,5%, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn là 5,9%/năm.

- Doanh thu đạt 1.614,5 tỷ đồng, bằng 95,3% kế hoạch, tốc độ tăng trưởng giai đoạn là 124,3%, tốc độ tăng trưởng bình quân giai đoạn đạt 4,9%, trong đó:



**Bảng 2.3 Doanh thu các dịch vụ viễn thông của VNPT cung cấp tại Ninh Bình giai  
đoạn 2016-2020**

*Đvt: tr.đồng/t.bao*

S T T	Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	% Thực hiện giai đoạn	% Tăng trưởng giai đoạn	% Tăng trưởng BQ giai đoạn
<b>I</b>	<b>CLTC</b>	<b>36,998</b>	<b>39,140</b>	<b>33,929</b>	<b>53,200</b>	<b>47,927</b>	<b>102.1%</b>	<b>129.5%</b>	<b>5.9%</b>
<b>II</b>	<b>Doanh thu</b>	<b>292,920</b>	<b>314,190</b>	<b>325,764</b>	<b>334,217</b>	<b>347,583</b>	<b>95.3%</b>	<b>118.7%</b>	<b>3.7%</b>
1	Dịch vụ di động	190,704	191,208	192,310	187,756	175,056	91.3%	91.8%	-1.6%
2	Dịch vụ BRCĐ	64,370	86,445	99,216	107,628	117,807	101.3%	183.0%	16.6%
3	Dịch vụ Cố định	13,786	11,540	9,321	7,148	5,423	86.5%	39.3%	-12.1%
4	MyTV	10,782	9,071	7,088	8,493	15,831	95.1%	146.8%	9.4%
5	Internet trực tiếp					693	74.9%		
6	Truyền số liệu	5,443	8,016	8,912	9,141	12,137	118.1%	223.0%	24.6%
7	Hạ tầng	4,906	4,873	4,944	4,889	4,532	105.6%	92.4%	-1.5%
8	Dịch vụ CNTT	2,403	2,491	3,391	8,589	15,468	122.2%	643.8%	108.8%
9	Dịch vụ khác	525	545	582	572	636	90.2%	121.2%	4.2%
<b>III</b>	<b>Thuê bao thực tăng</b>								
1	Di động	44,462	(25,384)	46,664	(49,023)	(9,823)	44,462	-21.4%	
2	Băng rộng cố định	9,089	11,957	5,787	9,040	14,025	9,089	154.3%	
3	MyTV	(322)	(2,282)	(600)	9,855	17,132			

- Thực hiện kế hoạch vốn đầu tư bằng 98% so với mục tiêu giai đoạn đề ra.

- Nộp ngân sách đạt 54,28 tỷ đồng. Luôn hoàn thành vượt mức kế hoạch nộp ngân sách của tỉnh giao.

- Mạng lưới được đầu tư, nâng cấp đảm bảo sẵn sàng về chất lượng dịch vụ:

Năm 2020, mặc dù thị trường viễn thông tại Ninh Bình đã tiến gần tới mức bão hoà, VNPT địa bàn Ninh Bình đã có đột phá phát triển dịch vụ Viễn thông và MyTV; Dịch vụ Viễn thông có sản lượng năm 2020 là 14.025 thuê bao, bằng 22%

so với thực hiện giai đoạn từ trước đến 2019. Dịch vụ MyTV sản lượng là 17.132 thuê bao, bằng 92,8% so với giai đoạn từ trước đến 2019. Doanh thu dịch vụ BRCĐ tăng trưởng 109,8% so thực hiện năm 2019. Doanh thu dịch vụ MyTV tăng trưởng 186,3% so thực hiện năm 2019.

## **2.2 Tình hình hoạt động cung cấp dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình**

### **2.2.1 Về phát triển mạng lưới**

- *Đối với cơ sở hạ tầng mạng di động:* Năm 2020 đã xây dựng xong cơ sở hạ tầng, lắp đặt thiết bị, hòa mạng cho 13 vị trí trạm thu phát sóng mới. Để giải quyết các điểm PAKH, xóa điểm đen, đã thực hiện triển khai xây dựng, lắp đặt bổ sung 5 thiết bị 3G kéo dài, 37 eNodeB. Tổng số trạm thiết bị trên toàn tỉnh lên **825** trạm (trong đó gồm 241 trạm 2G, 294 trạm 3G, 290 trạm 4G).

+ Thực hiện thay thế, nâng độ cao cho 05 trạm dây co trên mái, triển khai xây dựng 04 cột tự đứng theo chương trình thay thế cột tại các tỉnh ven biển của Tập đoàn.

+ Năm 2020 độ khả dụng 2G, 3G và 4G trung bình trên địa bàn đều đạt và vượt mức yêu cầu của Tập đoàn với độ khả dụng trung bình là 99,98%. Thời gian MLL bình quân năm 2020 trạm BTS 2G là 3,59 phút/trạm, 3G là 2,13 phút/trạm, 4G là 0,34 phút/trạm.

- *Đối với mạng cố định và truy nhập băng rộng:* Nâng cấp, mở rộng mạng cáp quang ODN cho các đơn vị với 455 km cáp quang dung lượng từ 12FO đến 48 FO đáp ứng nhu cầu phát triển mới thuê bao Viễn thông. Kéo bổ sung 03 tuyến cáp quang truyền dẫn với tổng 34 km phục vụ nâng cấp mở rộng mạng MAN-E theo cấu trúc Tập đoàn đã phê duyệt. Kéo 548 Km cáp quang dung lượng từ 12FO đến 48FO phục vụ cho các dự án cung cấp đường truyền cho MobiFone.

+ Chuẩn bị sẵn sàng hạ tầng, cáp quang để mở rộng mạng MAN-E theo cấu trúc Tập đoàn phê duyệt: chuyển các kết nối MAN-E - BRAS/BNG từ 10G sang 100G; hoàn thành swap UPE Ninh Bình 1.

+ Lắp đặt bổ sung 08 bộ OLT, 37 card thuê bao và 358 SFP C+ mở rộng dung lượng cho các trạm; mở rộng uplink kịp thời cho các OLT phục vụ PTTB, nâng tổng số OLT toàn tỉnh 77, số cổng sử dụng/cổng lắp đặt: 77.219/84.600, hiệu suất sử dụng 75.37%.

+ Triển khai lắp đặt 38 L2SW, module GE để phục vụ triển khai mở rộng mạng lưới, tạo Ring thu gom mạng di động, băng rộng cố định cho các trạm trên toàn tỉnh.

+ Triển khai 216 đường TSLCD cho các Sở ban ngành, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh, UBND các cấp, huyện ủy/Thành ủy trên địa bàn toàn tỉnh nhằm nâng cao doanh thu, tiền đề cho việc triển khai các dịch vụ VT-CNTT khác.

- *Hệ thống nguồn điện, điều hòa*: trang bị 10 bộ thiết bị nguồn outdoor, 12 tủ nguồn indoor, 3 tổ Accu 300A, 9 tổ Accu lithium 150A. Thực hiện đầu tư trang bị bổ sung 25 máy phát điện 10KVA cho các trạm BTS (Tỷ lệ máy phát điện/trạm đạt 71%). Thực hiện trang bị bổ sung 12 máy điều hòa 28.000BTU, thực hiện bảo dưỡng và sửa chữa điều hòa đảm bảo nhiệt độ phòng máy.

+ Trang bị 2.351 AP để nâng cao vùng phủ wifi cho thuê bao Fiber.

+ Năm 2020, Viễn thông Ninh Bình tiếp tục thực hiện tối ưu hóa mạng lưới, chuyển đổi 2.068 thuê bao cố định sang IMS, thu hồi trên 900 km cáp đồng các loại, tắt 26/44 tổng đài vệ tinh giúp tiết giảm tiêu thu điện năng và nâng cao hiệu suất sử dụng thiết bị.

+ Đã xây dựng phương án và triển khai tốt công tác phòng chống thiên tai và Phương án đảm bảo thông tin liên lạc chủ động ứng phó trong mọi tình huống xảy ra, với các kế hoạch, kịch bản, tình huống chi tiết, cụ thể. Trong năm 2020 mạng lưới của VNPT Ninh Bình chịu ảnh hưởng của các đợt giông, sét trong tháng 5, tháng 6 và cơn bão số 10. VNPT Ninh Bình đã kịp thời triển khai khắc phục với tổng chi phí 1,8 tỷ đồng.

+ Đảm bảo an toàn thông tin liên lạc, an toàn mạng lưới trong các dịp lễ tết, phục vụ tốt thông tin liên lạc cho cơ quan Đảng và Chính quyền các cấp, các lễ, hội

của tỉnh, diễn tập phòng thủ an ninh mạng tỉnh Ninh Bình; phục vụ trên 11 phiên truyền hình trực tiếp của Đài truyền hình Ninh Bình; phục vụ tốt trên 400 phiên truyền hình hội nghị tại Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Viện kiểm sát tỉnh, Ngân hàng nhà nước, Tòa án tỉnh, ...; đảm bảo thông tin liên lạc thông suốt trong mọi tình huống.

### **2.2.2 Kinh doanh phát triển dịch vụ**

- Dịch vụ Băng rộng cố định, MyTV:

+ Chất lượng dịch vụ và chất lượng phục vụ tiếp tục được chú trọng và nâng cao.

+ Triển khai các chương trình khuyến mãi theo hướng dẫn của Tổng công ty, trong năm 2020, triển khai 06 chương trình khuyến mãi dịch vụ BRCĐ, 03 dịch vụ MyTV. Tổng số thuê bao phát triển trong các chương trình khuyến mãi: 5.527 thuê bao Viễn thông, 6.195 thuê bao MyTV

+ Tổng công ty cũng đã phân cấp rất mạnh về chính sách dịch vụ Fiber cùng với sự ra đời các gói tích hợp như HomeTV, Home combo, Home đỉnh đã tạo điều kiện thuận lợi cho đơn vị phát triển mới khách hàng và lôi kéo được 2.554 khách hàng từ DNK sang.

+ Triển khai trên 06 chương trình thi đua trên địa bàn, trong đó có 01 chương trình thi đua chung hai khối kinh doanh – kỹ thuật. Kết quả đạt được: phát triển trên 15.000 thuê bao Viễn thông và trên 16.000 thuê bao MyTV.

+ Tập trung triển khai B2A chăm sóc giữ khách hàng và phát triển dịch vụ, trong năm 2020 thực hiện 35.696 lượt B2A đến khách hàng, phát triển 5.941 Viễn thông, 3.690 MyTV, ghép gói 1.035 HomeCombo.

+ Công tác thu cước trước luôn được các đơn vị chú trọng thực hiện, năm 2020 tỷ lệ thu cước trước đạt 50,6% tăng 8,9% so thời điểm 31/12/2020.

- Kết quả đạt được năm 2020:

+ Dịch vụ BRCĐ: Phát triển 18.467 thuê bao Viễn thông, tỷ lệ thuê bao hủy bỏ, tạm dừng/phát triển mới đạt 24,2%. Thuê bao PSC thực tăng đạt 14.025 thuê

bao, đạt 107,9% kế hoạch năm 2020. Doanh thu BRCĐ thực hiện đạt 99,94% kế hoạch năm 2020, tăng 9,87% so thực hiện năm 2019

+ Dịch vụ MyTV: Phát triển 20.663 thuê bao MyTV, tỷ lệ thuê bao hủy bỏ, tạm dừng/phát triển mới đạt 18,6%. Thuê bao PSC thực tăng đạt 17.132 thuê bao, đạt 143,4% kế hoạch năm 2020. Doanh thu MyTV thực hiện đạt 155,68% kế hoạch năm 2020, tăng 86,39% so thực hiện năm 2019.

- Dịch vụ di động:

+ Tập trung phát triển dịch vụ, tăng Arpu di động và lấy dịch vụ data làm nòng cốt để chiếm thị phần. Ưu tiên phát triển các gói cước dài hạn có thành phần data: D500, D60G (6T, 12T); VD149 (6T,12T)....

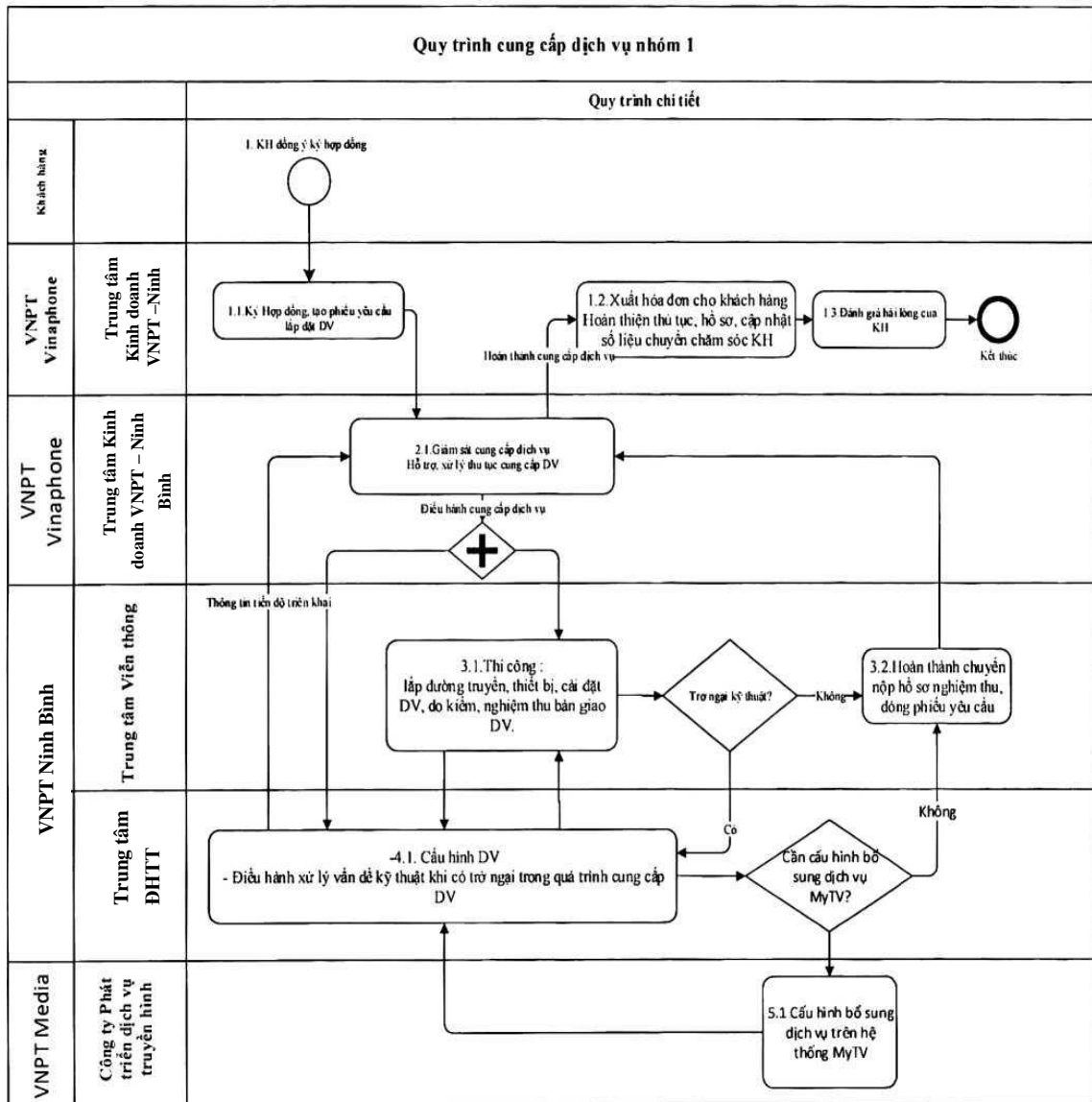
+ Đối với thuê bao phát triển mới: Phát triển 28.371 SIM các dịch vụ data, phát triển 9.251 sim dành cho Giới trẻ. Trên 70% các SIM phát triển mới đều đạt điều kiện là sim hiệu quả (thỏa mãn điều kiện 20K3D theo quy định của TCT). Đối với tập thuê bao hiện hữu: Nhắn tin tới 40.368 khách hàng để mời khách hàng đăng ký gói cước ưu đãi, Outbound 65.236 khách hàng mời khách hàng đăng ký gói data và gói tích hợp góp phần tăng Arpu, tăng doanh thu từ khách hàng. Bán hàng B2A kết hợp tư vấn phát triển 10.526 SIM mới và bán gói 8.025 cho khách hàng hiện hữu.

+ Trung tâm Kinh doanh đã thực hiện các biện pháp để đẩy mạnh phát triển dịch vụ di động qua tất cả các kênh bán hàng: Kênh điểm bán, kênh địa bàn, kênh giao dịch, kênh Telesale.

### ***2.2.3 Quy trình cung cấp dịch vụ và hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ***

#### ***2.2.3.1 Quy trình cung cấp dịch vụ***

Quy trình này nhằm để mô tả cách thức dịch vụ được cung cấp cho khách hàng và nhiệm vụ của các đơn vị trong dây truyền cung cấp dịch vụ. Sơ đồ 2.5



**Hình 2.6: Sơ đồ quy trình thiết lập dịch vụ năm 2020**

(Nguồn: Phòng KTĐT – VNPT Ninh Bình)

Quy trình này chính là sơ đồ dòng chảy mô tả trình tự các bước công việc để thiết lập dịch vụ cho khách hàng, bao gồm các bước sau:

Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
1.1	Ký Hợp đồng, hẹn khách hàng thời gian phù hợp để thực hiện cung cấp dịch vụ. Tạo phiếu	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh

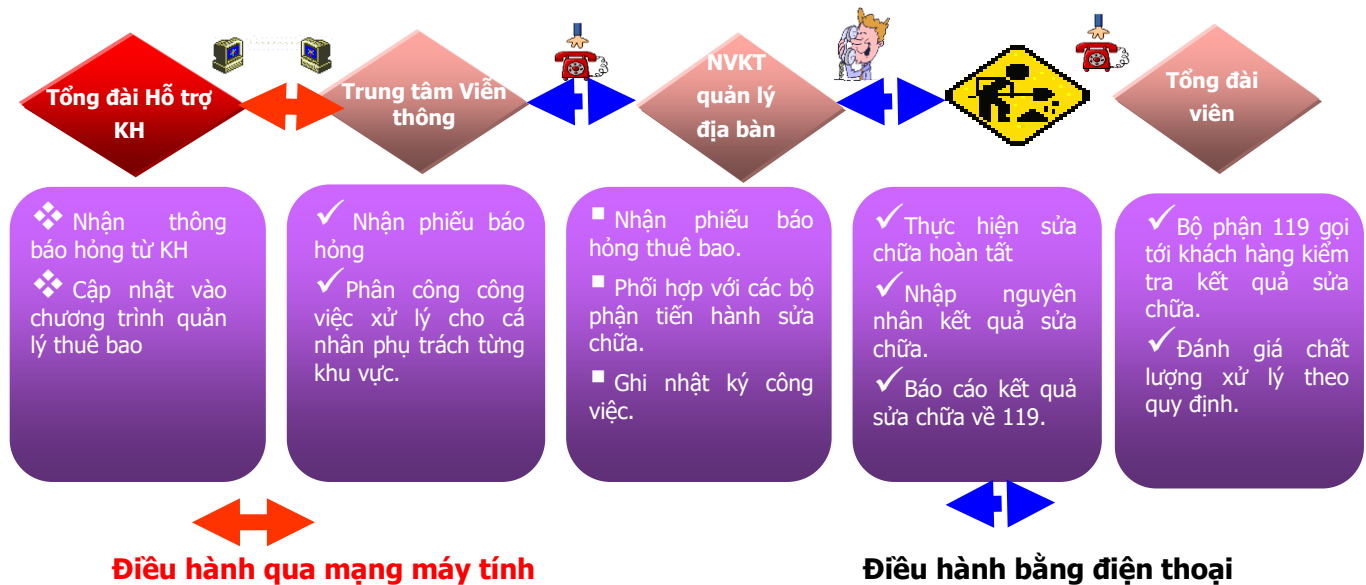
Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	yêu cầu lắp đặt DV.		VNPT – Ninh Bình
1.2	Xuất hóa đơn cho khách hàng Hoàn thiện thủ tục, hồ sơ, cập nhật số liệu chuyển chăm sóc KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh VNPT - Ninh Bình
1.3	Đánh giá hài lòng của KH	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh VNPT - Ninh Bình
2.1	<p>Giám sát cung cấp dịch vụ. Phối hợp, đôn đốc các đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ.</p> <p>Hỗ trợ, xử lý thủ tục cung cấp DV.</p> <p>TTKD Ninh Bình chuyển phiếu yêu cầu sang VNPT Ninh Bình thực hiện cung cấp dịch vụ.</p> <p><i>Đối với hợp đồng do TTKD Ninh Bình ký, việc điều phối các đơn vị liên quan sẽ do TTKD Ninh Bình thực hiện.</i></p> <p><i>Đối với hợp đồng do TTKD Ninh Bình ký hợp đồng cung cấp dịch vụ trên địa bàn tỉnh/thành phố khác, thuộc gói hợp đồng cung cấp nhiều dịch vụ cho khách hàng, TTKD Ninh Bình ký hợp đồng chuyển cho TTKD tại địa bàn cung cấp dịch vụ.</i></p> <p>Đối với hợp đồng do Ban KHDN ký, TT</p>	VNPT Vinaphone	Trung tâm kinh doanh VNPT - Ninh Bình

Bước thực hiện	Chi tiết công việc	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện
	ĐHHT KHVIP thực hiện chuyển và điều phối TTKD Ninh Bình xử lý.		
3.1	Thi công: lắp đường truyền, thiết bị, cài đặt DV, đo kiểm, nghiệm thu bàn giao DV. <i>Thực hiện theo đúng thời gian đơn vị kinh doanh đã hẹn khách hàng, cập nhật tiến độ thực hiện.</i>	VNPT Ninh Bình	Trung tâm VT Trung tâm ĐHTT (theo dõi, đôn đốc)
3.2	Hoàn thành chuyển nộp hồ sơ nghiệm thu, đóng phiếu yêu cầu. Đơn vị scan biên bản nghiệm thu và cập nhật lên chương trình CNTT tương ứng với phiếu cung cấp dịch vụ.	VNPT Ninh Bình	Trung tâm VT Trung tâm ĐHTT (theo dõi, đôn đốc)
4.1	Cấu hình DV -Điều hành xử lý khi có trở ngại về kỹ thuật trong quá trình cung cấp DV Trường hợp có phát sinh trở ngại tại VNPT Net/VNPT Media, VNPT Ninh Bình có trách nhiệm liên hệ xử lý và cập nhật kết quả cho VNPT Vinaphone Trường hợp cần cấu hình bổ sung về dịch vụ trên hệ thống MyTV, chuyển bước 5.1	VNPT Ninh Bình (chủ trì) VNPT Net (phối hợp khi có trở ngại phần mạng do VNPT Net Quản lý) VNPT Media (phối hợp nếu có trở ngại phần thiết bị MyTV do VNPT Media quản lý)	Trung tâm ĐHTT
5.1	Cấu hình bổ sung dịch vụ trên hệ thống MyTV	VNPT Media	VNPT Media



### 2.2.3.2 Quy trình hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ

Quy trình này mô tả cách thức hư hỏng dịch vụ của khách hàng được tiếp nhận, được điều hành nhân viên dịch vụ tới sửa chữa và nhiệm vụ của các đơn vị.



**Hình 2.7: Sơ đồ quy trình hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình**

(Nguồn: Phòng KTĐT – Viễn thông Ninh Bình)

Quy trình này là sơ đồ mô tả trình tự các bước công việc để thực hiện hỗ trợ sửa chữa hư hỏng dịch vụ cho khách hàng. Nó gồm các bước như sau :

Bước 1: Đài Hỗ trợ khách hàng tiếp nhận tin báo hư hỏng của khách hàng (thường là qua điện thoại)

Bước 2: Chuyển thông tin báo hỏng đến các TTVT liên quan, thông tin báo hỏng của khách hàng sau khi nhập vào máy tính sẽ được xác định đơn vị quản lý và được chương trình phần mềm tạo thành một phiếu sửa chữa và truyền qua mạng máy tính đến TTVT quản lý khách hàng đó.

Bước 3: Nhân viên kỹ thuật quản lý địa bàn tại các TTVT sẽ tiếp nhận nội dung sửa chữa sẽ tiến hành kiểm tra, sửa chữa.

Bước 4: Sau khi hoàn tất công tác sửa chữa cá nhân phụ trách khu vực nhập nội dung, kết quả sửa chữa vào ứng dụng trên điện thoại.

Bước 5: Bộ phận Đài HTKH tiếp nhận kết quả và thực hiện việc chăm sóc khách hàng bằng việc gọi điện cho khách hàng để đánh giá chất lượng xử lý.

Trên đây là quy trình xử lý hư hỏng thuê bao dịch vụ viễn thông, đây là dịch vụ hiện đại đòi hỏi nhân viên đến cung cấp hay đến sửa chữa hư hỏng phải có trình độ hiểu biết tốt về dịch vụ và kiến thức tin học để không những thiết lập, sửa chữa dịch vụ nhanh chóng chính xác, mà còn tư vấn hướng dẫn khách hàng cách thức sử dụng dịch vụ.

### **2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình**

- Phương pháp nghiên cứu đánh giá

Chất lượng dịch vụ viễn thông hiện nay do hai thành phần chính quyết định:

- + Hiện trạng máy móc thiết bị mạng lưới quyết định (hệ thống kỹ thuật).
- + Hoạt động cung cấp, sửa chữa dịch vụ (hệ thống chức năng).

Để thực hiện hai nhiệm vụ chính của đề tài là tìm ra các chỉ tiêu chất lượng còn kém để phân tích nguyên nhân và đề ra giải pháp khắc phục, thì việc thực hiện nhiệm vụ thứ nhất là đánh giá toàn diện các chỉ tiêu chất lượng của dịch vụ truy nhập viễn thông được thực hiện như sau:

+ Tập trung nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ theo hai nhóm chỉ tiêu chính là *Chất lượng kỹ thuật* và *Chất lượng phục vụ*.

+ Thu thập kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình do cơ quan quản lý nhà nước hoặc của Viễn thông Ninh Bình tự thực hiện, phân tích từng chỉ tiêu và so sánh với tiêu chuẩn hoặc so với dịch vụ của đối thủ cạnh tranh để tìm ra các chỉ tiêu cần nâng cao chất lượng.

+ Thu thập các số liệu về chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, đối chiếu với chỉ tiêu kế hoạch do đơn vị cấp trên là VNPT giao.

+ Nghiên cứu khách hàng: để nhằm tìm hiểu ý kiến nhận xét đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ, chủ yếu là về chất lượng phục vụ.

#### **2.3.1 Đánh giá các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**

##### **2.3.1.1. Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất**

Căn cứ vào bảng tiêu chuẩn ngành QCVN 35:2011/BTTTT đã được ban hành, VNPT Ninh Bình đưa ra bảng chỉ tiêu chất lượng của đơn vị trên cơ sở đảm bảo chất lượng kỹ thuật. Cụ thể:

Về chỉ tiêu đánh giá chất lượng kỹ thuật viễn thông cố định mặt đất – Dịch vụ điện thoại. Số lượng mẫu đo kiểm thực tế đạt, cao hơn mức mẫu yêu cầu, phương pháp mô phỏng giám sát do vậy kết quả đo kiểm là số liệu tin cậy.

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công trong nội tỉnh, liên tỉnh tại Ninh Bình năm 2020 đạt lần lượt là 99,35% và 95,25% đều cao hơn giá trị theo quy chuẩn 35:2011 là 95% và 94%, tuy nhiên trước đó, là năm 2018 là hai chỉ tiêu này chỉ đạt 94,57% và 90,12% thấp hơn quy chuẩn, sang năm 2019 chỉ tiêu này tăng lên 96,15% và 95,34% đạt quy chuẩn Việt Nam đối với tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công. Có thể thấy, nhờ có việc thực hiện đo kiểm trên phạm vi toàn tỉnh hàng năm, toàn thể trung tâm VNPT Ninh Bình đã vào cuộc cải tiến chất lượng cuộc gọi qua từng năm nhờ việc tăng cường nâng cấp hạ tầng mạng.

Chất lượng thoại (tính trên điểm chất lượng thoại trung bình) năm 2020 đạt 4,26 điểm cao hơn so với quy định, theo quy chuẩn là 3,5 điểm cao hơn hẳn hai năm trước đó, khi năm 2018 chỉ vừa đạt chuẩn là 3,65.

Độ chính xác của ghi cước là gần như tuyệt đối với tỷ lệ là 0,03% 0,02% và năm 2019 và 2020. So với chỉ tiêu chất lượng tính cước do ngành quy định cho phép sai số tính cước cho các cuộc gọi trên tổng số cuộc gọi dưới 0,1% thì VNPT Ninh Bình từ khâu lấy số liệu cước trên các tổng đài HOST đến khâu xử lý thông tin cước đã thực hiện tốt nên độ chính xác cao hơn nhiều so với bảng cho phép của ngành trong 2 năm gần đây. Công tác tính cước và đối soát cước ngày càng hoàn thiện, và ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin vào công tác tính cước và lập hóa đơn đảm bảo phục vụ tốt cho khách hàng.

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai trong ba năm gần đây đều dưới 0,05%. Thấp hơn nhiều so với chỉ tiêu chất lượng hiện hành là 0,01%. Công tác ghi cước chính xác là nền tảng cho việc tính cước và lập hóa đơn chính xác.

Thông qua các chỉ tiêu về chất lượng kỹ thuật ta thấy rằng mọi chỉ tiêu trong 3 năm gần đây đều đạt chỉ số cao hơn tiêu chuẩn, chứng tỏ rằng chất lượng kỹ thuật mạng dịch vụ điện thoại cố định đảm bảo, được cải tiến qua từng năm. Đây là nền tảng để nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT Ninh Bình. Chất lượng kỹ thuật dịch vụ điện thoại trên mạng cố định đảm bảo và được nâng cao do cơ sở hạ tầng đã được đầu tư đầy đủ, bài bản trong khi đó lượng thuê bao sử dụng giảm đi làm giảm tải phục vụ cho dịch vụ điện thoại trên mạng cố định.

#### 2.3.1.2. Dịch vụ điện thoại trên mạng di động

Dựa vào kết quả đo lường các chỉ tiêu kỹ thuật của dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam thực hiện tại Ninh Bình giai đoạn 2018- 2020, tác giả tiến hành so sánh với các chỉ tiêu kỹ thuật đã được quy chuẩn phản ánh chất lượng dịch vụ tốt thuộc bảng QCVN 36:2015/BTTTT (Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất) để đánh giá chất lượng kỹ thuật của dịch vụ điện thoại trên mạng di động của VNPT tại Ninh Bình. Cụ thể:

Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến: Kết quả đo lường đạt tỷ lệ này năm 2020 và 2019 đạt 96,7% và 97,33% số mẫu được đo lường có tín hiệu đạt yêu cầu, cao hơn chỉ tiêu được công bố theo QCVN 36:2015/BTTTT là trên 95%, tăng hơn hẳn chỉ tiêu này đo được vào năm 2018 là 93,5% khi đó không đạt chuẩn theo QCVN. Điều này phản ánh mạng di động trên địa bàn tỉnh Ninh Bình của VNPT để phục vụ cho các cuộc gọi di động năm 2018 là chưa tốt, tuy nhiên sang năm 2019 và đặc biệt là năm 2020 chất lượng đã được cải thiện tương đối tốt, hoàn toàn phù hợp để đáp ứng yêu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng.

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: Tỷ lệ phần trăm (%) cuộc gọi được thiết lập thành công đạt 98,76% tăng lên so với năm 2019 chỉ đạt 96,8% trên tổng số cuộc gọi di động sử dụng mạng Vinaphone được thực hiện trên địa bàn tỉnh Ninh Bình trong năm 2020, theo ba điều kiện đo kiểm: đo trong nhà, đo ngoài trời ở các vị trí cố định và đo ngoài trời di động thực hiện đo kiểm ở các giờ khác nhau

trong ngày, trong vùng cung cấp dịch vụ. So với Quy chuẩn cần đạt được là trên 95% thì đây là con số tương đối tốt, thể hiện chất lượng mạng di động VNPT tại Ninh Bình cung cấp là tốt. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ phần trăm nhỏ các cuộc gọi không thành công, VNPT Ninh Bình cần tìm ra nguyên nhân, khắc phục để nâng cao chất lượng dịch vụ tốt hơn.

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi: Theo kết quả đo kiểm, năm 2020 có khoảng 0,05% số cuộc gọi trên tổng số cuộc được kiểm định tại địa bàn tỉnh Ninh Bình trong bị rơi cải thiện hơn hẳn so với năm 2018 đạt 1,2% và năm 2019 đạt 0,6%, kết quả này cũng phản ánh chất lượng dịch vụ điện thoại di động do trung tâm VNPT Ninh Bình cung cấp có chất lượng tốt và không ngừng cải thiện.

Chất lượng thoại: Kết quả đo kiểm tại địa bàn tỉnh Ninh Bình, ba năm 2018-2020 lần lượt đạt là 95,3%; 95,6% và 97% cuộc gọi được đo kiểm trên 3 điểm, phù hợp với yêu cầu cung cấp dịch vụ điện thoại di động theo quy chuẩn Việt Nam.

Độ chính xác ghi cước và tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai: Kết quả đo lường thực tế cho thấy, tại Ninh Bình, trong giai đoạn 2018 - 2020 đều không có cuộc gọi nào bị ghi sai cước hay thời gian đàm thoại.

#### 2.3.1.3. Dịch vụ internet cố định mặt đất

Để đánh giá chất lượng kỹ thuật của dịch vụ băng thông rộng của VNPT Ninh Bình, tác giả tiến hành so sánh các chỉ tiêu phản ánh chất lượng kỹ thuật dịch vụ băng thông rộng do VNPT Ninh Bình cung ứng đo kiểm được trên địa bàn tỉnh Ninh Bình vào trong giai đoạn 2018-2020 với QCVN 34:2014/BTTTT. Cụ thể:

*Thứ nhất, tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công sử dụng phương pháp mô phỏng, số mẫu lấy 1000, hầu hết mức đạt thực tế 100% cao hơn yêu cầu của QCVN 34:2014/BTTTT là 95%. Tỷ lệ này đạt yêu cầu chứng tỏ khả năng truy cập được hệ thống Inetnet cao. Kết quả đo kiểm các năm 2018-2020 lần lượt là : 95%, 98% và 99%.*

*Thứ hai, tốc độ tải dữ liệu trung bình được đánh giá qua hai chỉ tiêu là tốc độ tải trung bình nội mạng và tốc độ tải trung bình ngoại mạng. Ở cả hai chỉ tiêu này*

năm 2019 và 2020 đều có kết quả vượt yêu cầu của chỉ tiêu ngành, Chỉ số Pd ở các đường truyền FTTH LEAD 8M, FTTH ME 12M, FTTH 16M, FTTH HOME 18M, FTTH 20M đều  $\geq 0,8$  Vdmax, Pu  $\geq 0,8$  Vumax. Hai chỉ tiêu để đánh giá chất lượng mạng băng thông rộng của VNPT năm 2019 và năm 2020 đạt mức cao hơn so với QCVN.

*Thứ ba, lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối:* VNPT Ninh Bình tiến hành giám sát 24/24 lưu lượng hệ thống MAN-E 24/24, kịp thời nâng cấp đảm bảo lưu lượng các UP Link thiết bị Access, các link vòng ring, link dịch vụ các hướng kết nối luôn dưới 70% trong các năm 2018-2020.

*Thứ tư, tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai:* là tỷ số giữa tổng giá trị tuyệt đối dung lượng truy nhập bị ghi cước sai trên tổng dung lượng truy nhập thực. Việc ghi cước tập trung về server vùng với chất lượng kỹ thuật hiện đại, an toàn đảm bảo tỉ lệ ghi cước sai gần như tuyệt đối trong các năm 2019-2020.

Cũng cần phải ghi nhận rằng kết quả đo kiểm trong các năm vừa qua đối với chất lượng kỹ thuật dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình đảm bảo tất cả các chỉ tiêu chất lượng đã phù hợp theo qui định của Bộ TTTT đề ra, tuy nhiên đây chỉ là kết quả tại một thời điểm nhất định chứ không phản ánh toàn bộ chất lượng của dịch vụ tại mọi thời điểm.

### **2.3.2 Đánh giá chỉ tiêu chất lượng phục vụ**

#### **2.3.2.1. Đối với dịch vụ điện thoại cố định**

Để đánh giá chất lượng phục vụ của dịch vụ điện thoại cố định của VNPT tại Ninh Bình, đưa ra được kết quả đánh giá chất lượng phục vụ đối với dịch vụ điện thoại cố định như sau:

Chỉ tiêu độ khả dụng của dịch vụ giai đoạn 2018-2020 đều đạt tiêu chuẩn, năm 2020 đạt cao nhất trong 3 năm và đạt 99,63% cao hơn QCVN yêu cầu là 99,5%,. Độ khả dụng cao cho thấy khả năng đáp ứng của dịch vụ ở mức cao, sự cố trong thời gian xác định, tối thiểu 3 tháng liên tiếp thấp. Thông qua độ khả dụng mạng 2G/3G/4G trên địa bàn Ninh Bình ta đánh giá được chất lượng hoạt động tại các

trạm. Trên địa bàn, việc thực hiện tối ưu mạng lưới nên đã mang lại hiệu quả tích cực, chất lượng mạng được cải thiện rõ rệt. Về mạng truyền dẫn thì thực hiện tối ưu thiết bị, đầu chuyển cáp kết nối vòng ring cho các Node truyền dẫn như; lắp đặt bổ sung các tuyến truyền dẫn Viba đối với các tuyến truyền dẫn quang độc đạo (không có dự phòng). Nhờ đó mà độ khả dụng trung bình/tháng đã tăng lên đạt 99,97% .

Chỉ tiêu Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm) giai đoạn 2018-2020 lần lượt đạt là 10,21%; 8,05% và 5,8% thấp hơn so với QCVN là 20,8%, chỉ tiêu này thấp chứng tỏ số sự cố đối với đường dây thuê bao thấp, liên lạc lưu thông tốt. Cũng như chứng tỏ, VNPT Ninh Bình không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ, nhân viên kỹ thuật dù đạt tiêu chuẩn ngay từ năm 2018 với mong muốn đưa tỉ lệ thuê bao gặp sự cố về mức thấp nhất.

Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao

- Nội thành, thị xã (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ) năm 2018 đạt 91,2%, năm 2019 đạt 95,67%, năm 2020 đạt 98,37%.

- Làng, xã, thị trấn (tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 40 giờ) năm 2020 đạt 99,70% cao hơn năm 2019 đạt 98,75 và năm 2018 đạt 90,05%. Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa đúng thời gian quy định cả ba năm nghiên cứu đều cao hơn QCVN, điều này chứng tỏ thời gian chờ sửa chữa ngày càng đã được rút ngắn, khách hàng không phải chờ đợi quá lâu để được khắc phục khi sự cố xảy ra. Đây là một nỗ lực đáng ghi nhận nhờ việc thay đổi thái độ phục vụ đối với khách hàng, ngay khi nhận được thông tin báo hỏng, sự cố thuê bao, cán bộ nhân viên kỹ thuật đều lập tức đều kiểm tra và khắc phục sự cố.

Thời gian thiết lập dịch vụ: Thời gian để lắp đặt thiết lập dịch vụ điện thoại cố định đều đạt vượt tiêu chuẩn đề ra theo quy định, thời gian thiết lập nhanh chóng, kịp thời phục vụ khách hàng.

Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng) là giảm dần trong 3 năm nghiên cứu và thấp nhất vào năm 2018 khi đạt 0,002 vụ khiếu nại trên 100 thuê bao trong vòng 3 tháng và thấp hơn rất nhiều so với yêu cầu QCVN là 0,25. Số lượng khiếu nại của khách hàng thấp là một dấu hiệu đáng mừng,

do các áp dụng công nghệ ngày càng hiện đại vào công tác vận hành và quản lý nên có sự cố, sai sót trong tính cước, thanh toán hóa đơn ít hơn nên số khiếu nại của khách hàng đã giảm thiểu rõ rệt.

Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại) năm 2019 và 2020 đều đạt tỷ lệ 100%. Có được tỷ lệ cao như vậy là nhờ các khiếu nại của khách hàng sau khi được ghi nhận sẽ được xử lý chính xác tuyệt đối theo quy trình chung của VNPT, tỷ lệ này chứng tỏ VNPT Ninh Bình đã thực hiện mọi khiếu nại của khách hàng nhanh chóng kịp thời theo đúng quy định.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: 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 năm 2020 đạt 98,34% cao hơn QCVN là 80%, và được cải thiện đáng kể so với năm 2018, 2019. Mặc dù chất lượng về kỹ thuật lẫn phục vụ theo các chỉ tiêu đánh giá đều đạt kết quả khả quan tuy nhiên số lượng thuê bao cố định vẫn có xu hướng giảm so với các năm, đây cũng là xu hướng chung do các thiết bị thông minh ngày càng phát triển, tích hợp nhiều chức năng tiện ích nên khách hàng chủ yếu chuyển sang dùng điện thoại di động và phương tiện data để liên lạc.

#### 2.3.2.2. Dịch vụ điện thoại trên mạng di động

Căn cứ vào bảng tiêu chuẩn ngành QCVN 36:2015/BTTTT đã được ban hành, VNPT tại Ninh Bình đưa ra bảng so sánh các chỉ tiêu phản ánh CLPV của VNPT tại Ninh Bình trên cơ sở đảm bảo CLDV, CLPV theo QCVN 36:2015/BTTTT ban hành. Cụ thể:

Độ khả dụng của dịch vụ: Kết quả thống kê đối với dịch vụ do VNPT tại Ninh Bình cung cấp đạt năm 2018 đạt 97,05%, năm 2019 đạt 99,3% và năm 2020 đạt 99,7%, trong đó chỉ có năm 2018 độ khả dụng dịch vụ còn tương đối thấp, sang năm 2019 và 2020 nhờ cải thiện chất lượng phục vụ nghiêm ngặt và kịp thời chỉ tiêu này đã phù hợp với quy chuẩn Việt Nam đối với dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất là trên 99%.



Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: từ năm 2018 đến 2020 số khiếu nại có xu hướng giảm dần và trong 6 tháng cuối 2020 không ghi nhận khiếu nại từ phía khách hàng. Đây là một kết quả phù hợp với các chỉ tiêu kỹ thuật về chất lượng dịch vụ di động đã được đánh giá ở trên.

Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Theo số liệu kiểm tra của VNPT thì tại Ninh Bình cả ba năm nghiên cứu đều đạt tỉ lệ chuẩn là 100%. Có được kết quả cao như vậy là do sự quản chặt chẽ của VNPT Ninh Bình đối với đội ngũ cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng, bất cứ nhân viên nào vi phạm quy định trong quy trình chăm sóc khách hàng đều phải chịu khiển trách và khấu trừ vào tiền công, tiền thưởng.

Dịch vụ trợ giúp khách hàng: Theo kết quả đo kiểm của VNPT thì tại Ninh Bình cả 3 năm 2018-2020 đều phù hợp với chỉ tiêu thứ nhất đạt 24h và chỉ tiêu thứ hai đạt 93.4%.

#### 2.3.2.3. Dịch vụ internet cố định mặt đất

Để đánh giá CLPV của dịch vụ băng thông rộng của VNPT tại Ninh Bình, tác giả tiến hành so sánh các chỉ tiêu phản ánh CLPV của dịch vụ băng thông rộng do VNPT tại Ninh Bình cung ứng đo kiểm được trên địa bàn tỉnh Ninh Bình vào giai đoạn 2018- 2020 với QCVN 34:2014/BTTTT. Cụ thể:

Thời gian thiết lập dịch vụ:

Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao thời gian thiết lập dịch vụ trung bình là năm 2018 đạt 3 ngày, năm 2019 giảm xuống còn 1,7 ngày và năm 2020 chỉ còn < 1,5 ngày, nhỏ hơn so với yêu cầu là 5 ngày, tức là thời gian thiết lập dịch vụ nhanh hơn so với quy chuẩn yêu cầu. Chỉ số này càng thấp thì thời gian từ khi khách hàng ký hợp đồng đến khi khách hàng được sử dụng dịch vụ sẽ được rút ngắn, điều này sẽ tăng được sự hài lòng cho khách hàng bấy nhiêu.

Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: Trong nội thành, thị xã thời gian thiết lập dịch vụ trung bình năm 2019 là 2,5 ngày, Thị trấn, làng, xã năm 2019 là 3,5 ngày, chỉ tiêu này đều thấp hơn rất nhiều so với quy chuẩn. Việc thiết lập khi

chưa có đường dây thuê bao sẽ tốn nhiều thời gian hơn do cần phải qua nhiều quy trình lắp đặt hơn, chỉ tiêu này của VNPT tại Ninh Bình đều đạt yêu cầu, thời gian lắp đặt nhanh hơn so với quy chuẩn. Đây cũng là một nỗ lực lớn của VNPT tại Ninh Bình nhằm đưa chỉ tiêu này giảm dần qua các năm vì đặc trưng địa hình, cộng với việc mạng ngoại vi, dây thuê bao lắp đặt trên cột điện lực nên việc lắp đặt khá khó khăn.

Thời gian khắc phục mất kết nối: Nội thành, thị xã: Thời gian để khắc phục kết nối trong nội thành, thị xã theo kết quả thống kê năm 2018 là 40h, sang đến năm 2020 giảm còn 16h, Thị trấn, làng, xã: Thời gian để khắc phục kết nối trong Thị trấn, làng, xã theo kết quả thống kê năm 2018 là 40h, sang đến năm 2020 giảm còn 22h.

Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: thống kê số khiếu nại trên 100 khách hàng trong vòng 03 tháng trên địa bàn Ninh Bình năm 2018 là 0,15 thấp hơn tiêu chuẩn Việt Nam 0,25, chỉ tiêu này càng thấp chứng tỏ lượng khiếu nại về chất lượng dịch vụ ít.

Hồi âm khiếu nại của khách hàng: Tỷ lệ hồi âm khiếu nại trong vòng 03 tháng thống kê trong vòng giai đoạn 2018-2020 trên địa bàn Ninh Bình đều đạt 100%, tức là doanh nghiệp đã có phản hồi đối với tất cả các khiếu nại của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Chỉ tiêu này đạt chuẩn so với quy chuẩn Việt Nam. Doanh nghiệp đã có các hình thức phản hồi bằng văn bản kịp thời khi có khiếu nại xảy ra.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại thống kê trong vòng 3 tháng cả 3 năm nghiên cứu đều đạt 24h trên ngày. Tức là tất cả các cuộc gọi vào thời gian bất kỳ trong ngày của khách hàng đều được nhân viên VNPT hỗ trợ. 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 cũng tăng dần qua 3 năm, năm 2018 đạt 85% thấp hơn quy chuẩn, nhưng sang năm 2019 chỉ tiêu này được cải thiện đạt 89% vượt quy chuẩn và năm 2020 đạt 93,12%, cao hơn chỉ tiêu ngành quy định là 80%.

Vậy dựa trên các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông, dịch vụ truy nhập Internet băng thông rộng cố định mặt đất áp dụng công nghệ FTTH trong giai đoạn 2018-2020 – trên địa bàn tỉnh Ninh Bình các chỉ số về mặt kỹ thuật hầu hết đều đạt yêu cầu theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT đều đạt kết quả khả quan, cao hơn so với yêu cầu. Về chỉ tiêu chất lượng phục vụ, các chỉ tiêu đều đạt yêu cầu theo quy chuẩn Việt Nam, tuy nhiên so sánh với các đối thủ cạnh tranh trong cùng địa bàn thì thời gian thiết lập và khắc phục sự cố còn chưa nhanh chóng, khách hàng sẽ có sự so sánh giữa các nhà cung cấp mạng, từ đó làm giảm sự hài lòng đối với dịch vụ của VNPT đồng thời giảm sức cạnh tranh trên thị trường.

### **2.3.3 Đánh giá theo khảo sát khách hàng**

#### **2.3.3.1 Theo kết quả điều tra khách hàng**

Kết quả khảo sát sự hài lòng của 385 khách hàng khi sử dụng dịch vụ viễn thông tại VNPT Ninh Bình đối với nhân viên tại cơ sở chăm sóc khách hàng và nhân viên lắp đặt sửa chữa thông qua 08 tiêu chí đánh giá cho thấy mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ viễn thông tại VNPT Ninh Bình như sau:

*\*Khách hàng đánh giá sự hài lòng đối với cán bộ, nhân viên tại cơ sở chăm sóc khách hàng thông qua 05 tiêu chí bao gồm:*

*Thứ nhất, tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng:* 155 khách hàng rất hài lòng (40,26%); 124 khách hàng hài lòng (32,20%); 15 khách hàng không có ý kiến (3,90%); 38 khách hàng không hài lòng (9,61%); 53 khách hàng rất không hài lòng (13,76%).

*Thứ hai, tinh thần trách nhiệm và sẵn sàng hỗ trợ, hướng dẫn chi tiết cho khách hàng:* 167 khách hàng rất hài lòng (43,38%); 125 khách hàng hài lòng (32,47%); 35 khách hàng không có ý kiến (9,09%); 36 khách hàng không hài lòng (9,35%); 22 khách hàng rất không hài lòng (5,71%). Điều đó thể hiện thái độ, kỹ năng giao tiếp của nhân viên chăm sóc khách hàng tại VNPT Ninh Bình đã cải thiện rất nhiều, để đáp ứng nhu cầu phục vụ ngày càng khắt khe của khách hàng.

*Thứ ba, nhân viên cập nhật đầy đủ, kịp thời về các dịch vụ cho khách hàng:* 148 khách hàng rất hài lòng (38,44%); 139 khách hàng hài lòng (36,10%); 34

khách hàng không có ý kiến (8,83%); 55 khách hàng không hài lòng (14,18%); 9 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (2,33%). Điều này cần được cải thiện trong thời gian tới, vì cho dù VNPT có đưa ra nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn mà nhân viên không thể truyền tải được tới khách hàng thì các chương trình sẽ không mang lại hiệu quả tốt nhất.

*Thứ tư, tư vấn hỗ trợ phù hợp, giải quyết vấn đề thỏa đáng khiếu nại:* 156 khách hàng rất hài lòng (40,52%); 105 khách hàng hài lòng (27,27%); 53 khách hàng không có ý kiến (13,77%); 51 khách hàng không hài lòng (13,25%); 20 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (5,19%).

*Thứ năm, thời gian giải quyết vấn đề, khiếu nại của khách hàng nhanh chóng:* 140 khách hàng rất hài lòng (36,36%); 152 khách hàng hài lòng (39,48%); 56 khách hàng không có ý kiến (14,55%); 8 khách hàng không hài lòng (2,08%); 29 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (7,53%). Chỉ tiêu này thể hiện tính hiệu quả của quá trình chăm sóc khách hàng, tuy nhiên số lượng khách hàng không hài lòng có tỷ trọng tăng hơn so với các chỉ tiêu khác.

***\*Khách hàng đánh giá sự hài lòng đối với cán bộ, nhân viên lắp đặt, sửa chữa thông qua 03 tiêu chí bao gồm:***

*Thứ nhất, tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng:* 52 khách hàng rất hài lòng (13,50%); 126 khách hàng hài lòng (32,72%); 75 khách hàng không ý kiến (19,48%); 110 khách hàng không hài lòng (28,57%); 22 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (5,71%). Điều này cho thấy công tác đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp chưa chú trọng đến bộ phận nhân viên kỹ thuật, có thể làm ảnh hưởng rất lớn đến thương hiệu VNPT, bởi mỗi nhân viên không chỉ làm đúng chức năng, nhiệm vụ của mình mà họ còn thể hiện văn hóa, uy tín của VNPT.

*Thứ hai, thực hiện yêu cầu của khách hàng đúng hẹn không (có tôn trọng trong khi hẹn khách hàng ký hợp đồng hay tư vấn, sửa chữa...):* 88 khách hàng rất hài lòng (22,86%); 84 khách hàng hài lòng (21,81%); 42 khách hàng không có ý kiến (10,90%); 142 khách hàng không hài lòng (36,88%), 29 khách hàng hoàn toàn

không hài lòng (7,53%). Do địa hình phức tạp nên việc thực hiện nhanh chóng yêu cầu khách hàng là rất khó khăn, VNPT Ninh Bình cần phải đưa ra phương án khắc phục khó khăn. Mặt khác, nhân viên kỹ thuật là đối tượng không thường xuyên có mặt tại trụ sở mà thường xuyên phải làm việc bên ngoài, khó khăn trong công tác quản lý thời gian làm việc dẫn đến một số nhân viên làm việc cá nhân, ảnh hưởng tới công việc chính tại VNPT.

*Thứ ba, thời gian thiết lập dịch vụ, khắc phục sự cố nhanh, không làm khách hàng chờ đợi lâu:* 96 khách hàng rất hài lòng (24,94%); 115 khách hàng hài lòng (29,87%); 29 khách hàng không có ý kiến (7,53%); 135 khách hàng không hài lòng (35,06%); 10 khách hàng hoàn toàn không hài lòng (2,60%). Số khách hàng gọi điện báo hỏng nhiều lần, nhân viên kỹ thuật đến xử lý nhưng không xử lý dứt điểm được. Đây là một trọng hiềm cần xử lý kịp thời để nâng cao chất lượng dịch vụ, thu hút và giữ chân khách hàng, nếu không có biện pháp xử lý kịp thời thì sẽ có thêm nhiều thuê bao rời mạng trong thời gian tới.

Kết quả khảo sát sự hài lòng đối với chất lượng mạng điện thoại di động và chất lượng mạng điện thoại cố định, hầu hết khách hàng hài lòng về chất lượng thoại của các các gọi. Cụ thể, tỷ lệ khách hàng rất hài lòng và hài lòng về chất lượng thoại của mạng điện thoại cố định lần lượt là 225 (58,44%) và 112 (29,09%) chỉ có một tỉ lệ nhỏ khách hàng không hài lòng.

Tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng về chất lượng thoại của mạng điện thoại cố định cũng khá cao, chiếm tới trên 87,0% trên tổng số khách hàng được hỏi. Có được điều này là nhờ, VNPT Ninh Bình đã không ngừng áp dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật vào việc nâng cấp dịch vụ mạng di động và mạng cố định, tăng cường lắp đặt và củng cố chất lượng các trạm thu phát sóng BTS trên toàn địa bàn tỉnh Ninh Bình. Bên cạnh đó nhờ áp dụng phần mềm tính toán cước phí hiện đại, nên tỉ lệ sai sót trong công tác tính toán cước phí và ghi hóa đơn cho khách hàng hàng tháng cũng rất thấp, đa số khách hàng hài lòng về công tác tính phí của VNPT Ninh Bình, điều này chứng minh bằng tổng tỉ lệ khách hàng trả lời “rất hài

lòng” và “hài lòng” về chất lượng tính phí các cước phí của cuộc gọi của mạng điện thoại cố định và di động lần lượt là 91,25% và 94,55%.

Đối với chất lượng mạng Internet, nhờ áp dụng công nghệ cáp quang thay thế toàn bộ hệ thống cáp đồng nên tốc độ truyền mạng cung cấp cho khách hàng rất ổn định, tốc độ kết nối mạng cao. Cụ thể khi được hỏi về tốc độ kết nối mạng, có đến 175 (45,45%) khách hàng trả lời “rất hài lòng” và 115 (29,87%) khách hàng trả lời hài lòng, chỉ có 10 (2,60%) khách hàng trả lời “không hài lòng” và 11 (2,85%) khách hàng trả lời “rất không hài lòng”. Bên cạnh đó, khi được hỏi về tính ổn định của mạng internet, tỷ lệ khách hàng hài lòng và rất hài lòng cũng rất cao, chiếm đến 87,25%, nhưng có 10,50% khách hàng tỏ ý rất không hài lòng đối với chất lượng thiết bị đầu cuối của VNPT.

#### 2.3.3.2 Theo phân tích khiếu nại của khách hàng

Các loại khiếu nại bao gồm: khiếu nại về chất lượng dịch vụ, cước phí dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên, khiếu nại bị quấy rối và các khiếu nại khác.

+ Khiếu nại chất lượng dịch vụ: là các khiếu nại theo nội dung các chỉ tiêu của tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ hiện hành mà Viễn thông Ninh Bình đã cam kết, công bố như các khiếu nại liên quan đến sự cố kỹ thuật, băng thông dịch vụ, thời gian cung cấp dịch vụ,...

+ Khiếu nại về cước phí dịch vụ: là các khiếu nại liên quan đến việc ghi và tính cước phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.

+ Khiếu nại về thái độ phục vụ: là khiếu nại về thái độ nhân viên trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

+ Khiếu nại bị quấy rối: là khiếu nại liên quan đến việc khách hàng bị người khác quấy rối, đe dọa qua việc sử dụng các dịch vụ viễn thông - CNTT do Viễn thông Ninh Bình cung cấp.

+ Khiếu nại khác: các thông tin liên quan đến các thủ tục, quy trình chưa hợp lý hoặc chưa tuân theo các quy định hiện hành của các cơ quan quản lý nhà nước.

+ Khiếu nại phức tạp: là khiếu nại có liên quan đến nhiều đơn vị trong quá trình cung cấp dịch vụ; có liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ ở nước ngoài hoặc

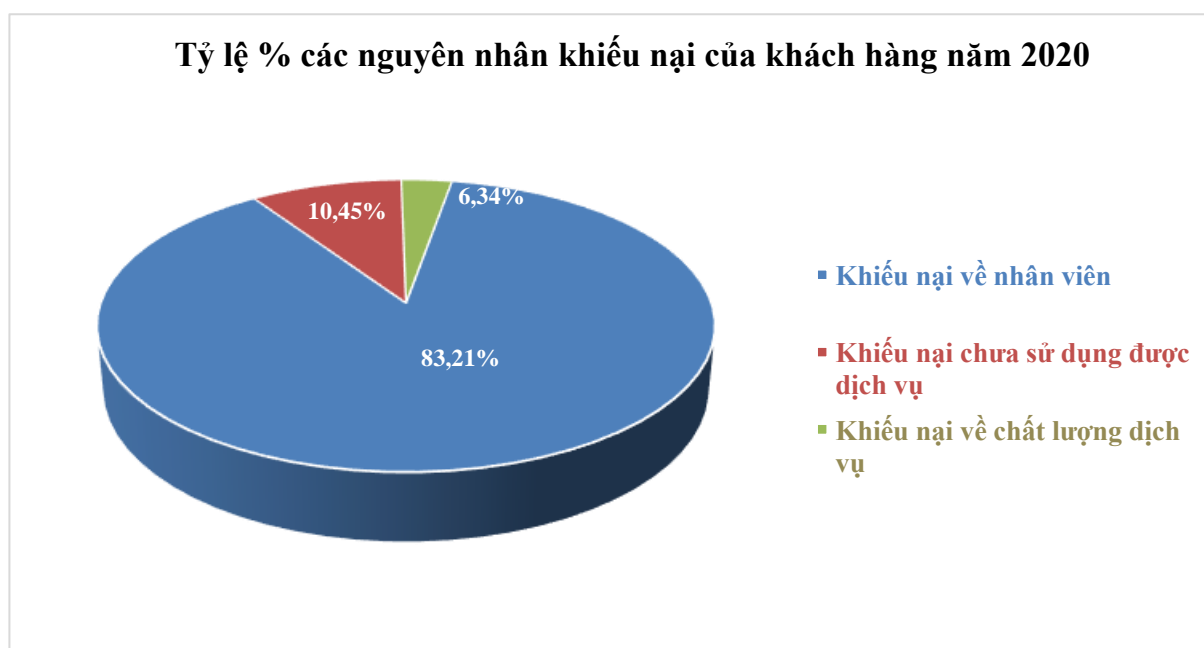
ngoài VNPT; gặp khó khăn trong việc xác định được nguyên nhân phát sinh khiếu nại.

Số lượng khiếu nại của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ năm 2020 được thể hiện qua hình dưới đây:

Tổng số đơn khiếu nại của khách hàng mà Viễn thông Ninh Bình nhận được năm 2020 là 224 đơn, trong đó :

- + Khiếu nại về nhân viên là 186 đơn, chiếm 83,21 %.
- + Khiếu nại về việc chưa sử dụng được dịch vụ 23 đơn, chiếm 10,45%
- + Khiếu nại về chất lượng dịch vụ là 15 đơn, chiếm 6,34%

Như vậy, số lượng khách hàng khiếu nại liên quan đến nhân viên là chiếm chủ yếu, ngoài ra còn một số khiếu nại về chất lượng dịch vụ. Điều này gây nên tác động xấu đến uy tín của Viễn thông Ninh Bình làm tăng số lượng khách hàng rời bỏ dịch vụ trong các năm qua, điều này đòi hỏi Viễn thông Ninh Bình cần có chính sách chăm sóc và giải pháp cụ thể trong việc giữ chân khách hàng ngay từ ban đầu và tìm kiếm phát triển các khách hàng bền vững.



**Hình 2.8: Tình hình khiếu nại của khách hàng năm 2020**

(Nguồn: Viễn thông Ninh Bình)

Để đưa ra những trình tự và thủ tục trong công tác cung cấp số liệu cho các đơn vị liên quan trong công tác CSKH đảm bảo yêu cầu và khiếu nại của khách hàng được giải quyết có hiệu quả Viễn thông Ninh Bình đã ban hành quy trình giải quyết khiếu nại triển khai đến các đơn vị trực thuộc.

## **2.4 Đánh giá chung**

Qua phân tích đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, đơn vị có những ưu điểm và những vấn đề tồn tại về chất lượng dịch vụ cung cấp cụ thể như sau:

### **2.4.1. Ưu điểm**

- Mạng cáp, trạm BTS hàng năm luôn được phát triển đồng thời hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, việc sửa chữa cũng luôn kịp thời đảm bảo thời gian theo quy định của Tập đoàn chính vì thế mà các chỉ tiêu về kỹ thuật luôn đạt mức cao so với sự yêu cầu của Tập đoàn, đảm bảo được chất lượng dịch vụ cung cấp làm hài lòng khách hàng.

- Viễn thông Ninh Bình có đội ngũ lao động lành nghề, lâu năm nhanh nhạy tiếp cận với sự thay đổi công nghệ mới và có sự phối hợp hoạt động là cao do đó đạt được chất lượng tốt trong công việc. Cán bộ công nhân viên có tinh thần trách nhiệm, luôn học tập nâng cao nghiệp vụ và được cơ quan đào tạo những kỹ năng cần thiết cho công việc.

- Các khiếu nại của khách hàng đều được giải quyết triệt để, đa phần các khiếu nại đó khi điều tra làm rõ khách hàng đều được giải quyết thỏa mãn thắc mắc.

- Mạng lưới Viễn thông Ninh Bình được phát triển rộng khắp tới tất cả các khu vực trên địa bàn tỉnh nên việc phát triển dịch vụ gần như rộng khắp trên địa bàn.

- Công tác kế hoạch phát triển thuê bao tương đối bám sát tình hình thực tế tạo điều kiện tốt để các phòng ban, đơn vị trực thuộc có kế hoạch phát triển mạng lưới, tuyến cáp, lắp đặt thiết bị OLT, Switch phù hợp không gây khó khăn cho khách hàng khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ viễn thông .



- Công tác tổ chức kinh doanh, tổ chức quản lý chất lượng được cải tiến phù hợp để đạt được những chỉ tiêu kế hoạch, cũng như phù hợp với giai đoạn phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

#### **2.4.2 Tồn tại**

Mặc dù đã đạt được những thành quả nhất định trong công tác cung cấp dịch vụ viễn thông song vẫn còn rất nhiều tồn tại mà Viễn thông Ninh Bình mắc phải và cần có những giải pháp đề ngày càng mang đến cho khách hàng dịch vụ tốt hơn nữa, chất lượng tốt nhất, đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Một số những tồn tại về chất lượng dịch vụ viễn thông tại Viễn thông Ninh Bình:

- Công tác quản lý tài sản, thiết bị phục vụ cung cấp dịch vụ viễn thông khá phức tạp nhiều khi không nắm được những hao mòn vô hình, hữu hình xảy ra, chỉ quan tâm đến số lượng thiết bị phát triển chứ chưa thực chất đi đến chất lượng của các thiết bị vì thế nên không nắm được sâu sát tình hình chất lượng thiết bị do đó chưa có nhiều chính sách phù hợp để nâng cao chất lượng.

- Việc quản lý chất lượng Viễn thông Ninh Bình chú trọng nhiều về chất lượng kỹ thuật chưa thực sự đầu tư nhiều vào việc nâng cao chất lượng phục vụ mà hiện nay khi các doanh nghiệp cạnh tranh đều đảm bảo về các thông số kỹ thuật thì chất lượng phục vụ lại là yếu tố quan trọng để lôi kéo khách hàng sử dụng dịch vụ và đem lại sự hài lòng của khách hàng.

- Mạng cáp vẫn còn xảy ra hư hỏng do nhiều nguyên nhân như thời tiết, khí hậu hay việc để cho kẻ gian phá hại gây thiệt hại lớn cho doanh nghiệp, những sự cố do phương tiện giao thông, máy thi công.

- Việc lập kế hoạch phát triển thuê bao, phát triển mạng lưới còn máy móc chủ yếu dựa vào các số liệu năm trước hoặc chủ quan của đơn vị cấp dưới chưa có sự khảo sát thực tế, bám sát tình hình hiện tại của đơn vị, nhu cầu của người dân để đưa ra con số sát thực hơn, do đó gây ra hiện tượng đầu tư không trọng tâm, trong điểm gây lãng phí.

- Hiện tượng đứt cáp, dịch chuyển cáp theo yêu cầu của địa phương xảy ra thường xuyên gây lãng phí chi phí của Viễn thông Ninh Bình và chất lượng cung

cấp dịch vụ. Chất lượng mạng lưới vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề, vẫn còn hiện tượng mạng chập chờn, tốc độ kết nối giảm.

- Dự án đầu tư cho mạng cáp quang hoàn thành chậm do vướng mắc thủ tục, dung lượng, chất lượng đường truyền chưa đáp ứng yêu cầu; Thiết bị chủ yếu do Tập đoàn cáp có chi phí lớn; công tác tiếp thị, quảng bá, giới thiệu về doanh nghiệp và dịch vụ chưa tốt; thái độ phục vụ của một số cán bộ công nhân viên thiếu tận tình, chu đáo, gây ức chế đối với khách hàng.

- Một bộ phận nhân viên chưa chuyên nghiệp, chưa tuân thủ các quy định khi làm việc với khách hàng, chăm sóc khách hàng như thái độ, tác phong làm việc... điều này đã làm giảm uy tín, hình ảnh của VNPT tại Ninh Bình trong lòng khách hàng.

- Các gói cước, dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình chưa thật sự đa dạng, phong phú đối với khách hàng còn chậm đổi mới so với các đối thủ cạnh tranh trong tỉnh.

### **2.4.3 Nguyên nhân tồn tại**

#### **2.4.3.1 Nguyên nhân chủ quan**

- Mạng lưới được áp dụng nhiều tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ (ở các Trung tâm viễn thông huyện, thành phố) nhưng trình độ cán bộ công nhân viên trong việc điều hành trang thiết bị hiện đại nhiều khi chưa đáp ứng, do đó công tác quản lý chất lượng còn gặp nhiều khó khăn.

- Nhận thức về chất lượng của cán bộ, nhân viên trong doanh nghiệp:

- + Với cán bộ lãnh đạo: vẫn chưa thực sự đi sâu sát thực tế, do công nghệ thay đổi nhanh nên ảnh hưởng tới tầm nhìn chiến lược trong một giai đoạn dài nên không lường hết được diễn biến thị trường xảy ra.

- + Quản trị cấp cơ sở: vẫn còn tư tưởng kiểu cũ, y lại cấp trên, không sáng tạo và thực sự thực hiện quản trị chất lượng một cách chủ động mà bị động theo kiểu thừa hành cấp trên.

- + Nhân viên thừa hành: làm việc theo kiểu máy móc, chưa chú trọng quan tâm đến việc nâng cao chất lượng.

+ Quản lý: Theo kiểu cổ điển, chỉ tập trung vào kết quả cuối cùng mà chưa quan tâm nhiều đến quá trình.

- Số lượng thuê bao lớn trong khi số lượng cán bộ của nhân viên mặc dù có nhiều cải thiện nhưng vẫn còn các hạn chế điều này đã làm giảm chất lượng dịch vụ của dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

- Thị hiếu của khách hàng ngày càng thay đổi.

- Cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường do có nhiều doanh nghiệp tham gia vào cung cấp dịch vụ cáp quang băng thông rộng.

- Năng lực của đội ngũ quản trị còn có nhiều hạn chế chưa đáp ứng được hết đầy đủ so với yêu cầu của một doanh nghiệp trong quá trình hội nhập hiện nay.

#### 2.4.3.2 Nguyên nhân khách quan

Do yếu tố lịch sử để lại, mạng lưới được đầu tư, không có quy hoạch rõ ràng, và việc phát triển đô thị, phát triển cơ sở hạ tầng của Ninh Bình làm ảnh hưởng tới các tuyến cáp gây hiện tượng đứt cáp, chuyển dịch cáp tốn nhiều chi phí.

Cơ sở hạ tầng mạng lưới tuy đã được đầu tư mạng theo hướng hiện đại hóa, song hiện tại vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển bền vững. Mặt khác các thiết bị lại không đồng bộ nên cũng rất khó khăn cho việc bảo dưỡng sửa chữa do đó chất lượng không được tốt.

Nhu cầu lắp đặt dịch vụ viễn thông của khách hàng không đồng đều theo khu vực do ảnh hưởng của việc đầu tư thiết bị đầu cuối tốn kém, khu vực thành phố có nhu cầu cao hơn so với các khu vực khác.

Một nguyên nhân không kém phần quan trọng gây ảnh hưởng đến sự vi phạm các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ viễn thông khác đến từ phía khách hàng. Đó thường là sự không hiểu biết về dịch vụ của khách hàng gây nên vi phạm chất lượng dịch vụ.

- Chủ yếu do các phần tử mạng ngoại vi gây ra, vì các phần tử mạng ngoại vi nhiều khu vực bị xuống cấp nhiều, trong khi đó kế hoạch sửa chữa bảo dưỡng hàng năm của Viễn thông Ninh Bình bị hạn chế do đang thực hiện mục tiêu tiết kiệm chi phí.

- Bên cạnh đó, do trình độ am hiểu về dịch vụ của khách hàng còn thấp dẫn đến việc sử dụng các thiết bị đầu cuối dịch vụ không tốt dẫn đến lỗi nhiều như virus, hư hỏng hoặc không biết cách sử dụng dịch vụ Internet nên cũng gây ảnh hưởng đến chỉ tiêu sự cố dịch vụ.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG**

Luận văn sẽ tập trung nghiên cứu thực trạng và đánh giá về chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, chỉ ra những kết quả đạt được cũng như các điểm tồn tại làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp tại chương 3.

## **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA VNPT TẠI NINH BÌNH**

Trên cơ sở khung lý thuyết và thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình, chương này nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình.

### **3.1 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Ninh Bình**

#### **3.1.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông**

Phát triển VNPT Ninh Bình nói riêng trở thành một đơn vị vững mạnh, góp phần đưa VNPT nói chung trở thành tập đoàn có quy mô quốc tế, phát triển dịch vụ viễn thông ngày càng đa dạng, phong phú và cung cấp nhiều nhất những tiện ích hiện đại tới người dân tại địa bàn. Phân đấu đưa hình ảnh, danh tiếng và uy tín của VNPT tới từng cơ quan, doanh nghiệp, từng hộ gia đình và từng khách hàng, mục tiêu làm cho thương hiệu VNPT trở thành niềm tự hào của ngành bưu chính viễn thông Việt Nam.

Xác định việc xây dựng cơ sở vật chất, hạ tầng dịch vụ, mạng lưới thông tin quốc gia hiện đại, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, đặc biệt là phục vụ phát triển công nghệ thông tin là nhiệm vụ trọng tâm trong suốt thời kỳ quá độ. Bưu chính, viễn thông trong mối liên kết với tin học, truyền thông phải thực sự là một ngành mũi nhọn, phải đi trước, đi tắt đón đầu phát triển mạnh hơn nữa góp phần thúc đẩy, tạo điều kiện cho các ngành kinh tế xã hội phát triển, phục vụ việc đẩy nhanh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin trong mọi lĩnh vực và trong toàn xã hội.

Mục tiêu hướng đến, các chỉ tiêu đặt ra và định hướng phát triển cho ngành viễn thông đến năm 2025 gồm những điểm chính sau:

- Đẩy mạnh phát triển các mạng viễn thông di động, tiến tới hệ thống thông tin di động thế hệ thứ 5 và các thế hệ tiếp sau. Các nhà mạng lớn trong đó có VNPT đặt

mục tiêu rằng mạng 5G sẽ bắt đầu phủ sóng vào năm 2020. Xu hướng phát triển mạng 5G trong tương lai sẽ thực sự bùng nổ trên toàn thế giới. Tốc độ tải nhanh và độ phủ rất rộng đồng thời việc khai thác hiệu quả mạng 5G sẽ thực sự thay đổi tốc độ phát triển công nghệ, nhất là có thêm sự xuất hiện của nhiều thiết bị kết nối chưa được khai thác trước đây. VNPT sẽ có bước chuẩn bị mọi thứ để tiến hành thay đổi cơ sở hạ tầng, nhằm đáp ứng tần số mà Bộ TTTT dự kiến sử dụng cho 5G.

- Định hướng của doanh nghiệp luôn lấy chất lượng sản phẩm dịch vụ làm trọng tâm. Đối với một doanh nghiệp thì mục tiêu chất lượng luôn được đặt lên vị trí hàng đầu và sản phẩm luôn có sự cập nhật, đổi mới công nghệ để có thể đáp ứng theo kịp với nhu cầu ngày càng đa dạng và khắt khe của khách hàng. Chú trọng phát triển mạnh các dịch vụ di động, dịch vụ giá trị gia tăng trên cơ sở hạ tầng đã được đầu tư. Ưu tiên phát triển các dịch vụ mới phù hợp với xu hướng hội tụ công nghệ phát thanh, truyền hình, công nghệ thông tin, viễn thông và xu hướng hội tụ dịch vụ viễn thông di động.

- Tập trung thực hiện có hiệu quả các chương trình quốc gia về đổi mới công nghệ, phát triển công nghệ cao. Thúc đẩy hoạt động nghiên cứu, ứng dụng và phát triển khoa học và công nghệ, chuyển giao ứng dụng các thành tựu khoa học và công nghệ vào các lĩnh vực kinh tế - xã hội, tập trung lĩnh vực nông nghiệp công nghệ cao, từng bước tiếp cận cuộc Cách mạng 4.0. Ứng dụng công nghệ 4.0 trong hệ thống chăm sóc khách hàng. Doanh nghiệp đang dần nhận thức vai trò của công nghệ đối với hệ thống chăm sóc khách hàng. Việc áp dụng công nghệ nhằm tăng tính trải nghiệm cho khách hàng với nhiều hình thức. Số hóa hệ thống chăm sóc khách hàng toàn diện. Từ việc ứng dụng công nghệ vào các kênh giao tiếp của khách hàng với thương hiệu, doanh nghiệp để dàng tung ra sản phẩm và quảng bá thương hiệu trên diện rộng một cách hiệu quả. Ngoài ra, với điện toán đám mây và công nghệ AI, doanh nghiệp còn tự động khách hàng qua những giải pháp công nghệ.

- Tạo lập thị trường cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh, tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế tham gia đầu tư và kinh doanh cung cấp dịch vụ viễn thông, đặc

biệt trong lĩnh vực bán lại dịch vụ, cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp viễn thông và Internet cùng hợp tác và phát triển.

### ***3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông***

Tiên phong, đột phá trong lĩnh vực ứng dụng công nghệ hiện đại, VNPT đang hoàn thiện mạng 5G sớm nhất. Là nhà mạng luôn tiên phong cung cấp các dịch vụ di động thế hệ mới, với công nghệ 5G, VNPT đã sớm bắt tay vào thực hiện các công đoạn từ khi khái niệm về thế hệ mạng này được đưa ra. Theo VNPT, để có thể triển khai mạng 5G thành công cả về công nghệ lẫn kiến trúc mạng lưới, Tập đoàn đã chuẩn bị một lực lượng nghiên cứu và phát triển (R&D) hùng mạnh để có thể làm chủ và tham gia vào hệ sinh thái 5G (từ mạng lưới, nền tảng platform kết nối cung cấp dịch vụ, ứng dụng trên nền 5G, an ninh, bảo mật và an toàn). Bên cạnh việc đầu tư cho hoạt động R&D, VNPT cũng tăng cường hợp tác với nhiều đối tác công nghệ lớn trên thế giới để học hỏi, trao đổi kinh nghiệm, thiết lập hạ tầng công nghệ, xây dựng và phát triển nguồn nhân lực.

- Sáng tạo đưa ra các giải pháp nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ mới, chất lượng cao, với giá cước phù hợp đáp ứng nhu cầu và quyền được lựa chọn của khách hàng. Dịch vụ viễn thông của VNPT luôn mang đến cho khách hàng sự tự hào và tin tưởng tuyệt đối vì được tiếp cận và sử dụng những công nghệ tiên tiến nhất trong lĩnh vực thông tin liên lạc với chi phí hợp lý nhất.

- Bên cạnh phát triển về công nghệ là mục tiêu phát triển, hoàn thiện hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp một cách toàn diện và theo kịp thời đại 4.0. Trong thời đại Internet ngày càng phát triển, hệ thống chăm sóc khách hàng cũng trở nên quan trọng hơn. Bởi vì khách hàng càng mong đợi nhiều hơn về hệ thống chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp. Những gì được coi là “có thể chấp nhận” và “làm hài lòng” khách hàng trong một thời gian dài trước đây dường như không còn phù hợp với thời đại công nghệ 4.0. Chính vì thế, khả năng nhận biết và điều chỉnh hệ thống chăm sóc khách hàng là động lực để giữ chân khách hàng.

- Phát triển, hoàn thiện cơ sở vật chất để theo kịp với sự phát triển của nhu cầu của khách hàng. Mở rộng quy mô và nâng cao dung lượng, mở rộng vùng phủ sóng, đặc biệt là vùng phủ sóng Indoor và Inbuilding.

- Sẵn sàng hợp tác, chia sẻ với các đối tác kinh doanh để cùng phát triển.

Hơn nữa VNPT Ninh Bình còn chú trọng đẩy mạnh phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, nâng cao năng lực, vị trí của công ty với mục tiêu phục vụ mọi nhu cầu, đối tượng khách hàng, đưa dịch vụ viễn thông tới khách hàng với chất lượng tốt nhất. Không dừng lại ở mục tiêu "vươn xa, toả rộng" đơn thuần, với sự quan tâm đầu tư thích đáng của VNPT Ninh Bình, chất lượng mạng cũng không ngừng nâng cao, mở rộng dung lượng tổng đài.

### **3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình**

#### **3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng kỹ thuật (CLKT)**

##### **3.2.1.1. Đầu tư cơ sở hạ tầng phù hợp với cung ứng dịch vụ viễn thông**

Qua đánh giá và phân tích hiện trạng chất lượng dịch vụ tại VNPT Ninh Bình tác giả nhận thấy sự phát triển thị trường cần phải tương xứng với phát triển mạng lưới, phát triển cơ sở hạ tầng mới mang lại được sản phẩm với chất lượng tốt nhất cho khách hàng. Tuy nhiên, nhìn vào thực trạng của VNPT Ninh Bình và so sánh với các nhà mạng cạnh tranh trên cùng địa bàn thì ta thấy rằng VNPT đang bị bỏ sau đối thủ về việc đầu tư cơ sở hạ tầng. Công tác đầu tư hạ tầng BTS bị chậm tiến độ do phát sinh nhiều vướng mắc về thủ tục đầu tư, giải phóng mặt bằng, cấp phép, thay đổi vị trí... làm mất cơ hội kinh doanh. Còn để xảy ra nhiều tồn tại về việc nhà trạm viễn thông, trạm BTS, mạng lưới, cột, cáp không đạt chuẩn theo quy định về vệ sinh công nghiệp, PCCC, quy trình, quy định về khai thác vận hành bảo dưỡng thiết bị, mạng lưới; chưa thường xuyên kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc trong quá trình thực hiện hoạt động SXKD. VNPT Ninh Bình và các đơn vị chưa chủ động bám sát vào cơ quan quản lý Nhà Nước, cơ quan Chính quyền địa phương để xin thông tin, quyết định phê duyệt các dự án xây dựng, sửa chữa, bảo dưỡng, mở rộng các công trình giao thông, ngầm hóa đô thị nên luôn bị động, phải xử lý



nhiều vụ việc di chuyển các tuyến cột cáp, hạ tầng BTS... trong tình trạng cấp bách, làm phát sinh khối lượng công việc và nguồn chi phí lớn ngoài kế hoạch.

Việc nâng cấp và sửa chữa mạng lưới ngoại vi luôn được công ty chú trọng đầu tư về kinh phí và nguồn lực nhưng việc đảm bảo CLDV còn gặp nhiều khó khăn vẫn còn dễ xảy ra nhiều sự cố, việc khắc phục và sửa chữa còn chậm nên nhiều khiếu kiện của khách hàng. Mạng ngoại vi hiện nay là cơ sở cung cấp tất cả các dịch vụ Viễn thông của VNPT Ninh Bình như: điện thoại cố định, Internet, truyền số liệu... có vai trò truyền đưa các tín hiệu thoại, data... từ hệ thống thiết bị đến với khách hàng. Đây là mạng lưới phức tạp gồm nhiều phần tử cấu thành, với số lượng lớn và hầu hết được lắp đặt ngoài trời nên rất khó khăn trong việc đảm bảo chất lượng. Mạng ngoại vi có vai trò quyết định đến các chỉ tiêu chất lượng sau: Sự cố đường truyền, thời gian sửa chữa sự cố, khiếu nại của khách hàng. Có thể nói mạng ngoại vi là khâu xung yếu nhất trong cả hệ thống cung cấp dịch vụ và trong việc đảm bảo CLDV vì các phần tử mạng rất nhiều, chất lượng không đồng bộ, việc sửa chữa bảo dưỡng rất tốn kém về thời gian và chi phí. Mặt khác các thiết bị đầu cuối của khách hàng cũng được cung cấp từ nhiều nguồn khác nhau với công nghệ khác nhau và không được tiêu chuẩn hóa nên cũng gây ảnh hưởng tới CLDV. Các hệ thống chuyển mạch, truyền dẫn chưa được đầu tư quy hoạch hợp lý. Chất lượng Model Igate kém, hay hỏng dẫn đến CLDV của khách hàng không ổn định.

Đối với vấn đề nêu trên, việc cần làm và cấp thiết nhất là xây dựng hệ thống trạm BTS để tăng cường chất lượng thu phát sóng tuy nhiên để đầu tư trạm BTS thì VNPT Ninh Bình cần phân tích tính hiệu quả dựa vào các thông số như mật độ dân số, tốc độ phát triển kinh tế của từng khu vực... Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn Ninh Bình cần đẩy mạnh trao đổi, thống nhất một số mẫu thiết kế các loại cột ăng-ten bảo đảm các yêu cầu về an toàn xây dựng, mỹ quan đô thị và tăng cường khả năng sử dụng chung; tối ưu hóa tải trọng, dung lượng cả các cột ăng-ten và nhà trạm viễn thông đã xây dựng để có thể chia sẻ, sử dụng chung. Các doanh nghiệp viễn thông cố định cần phối hợp thanh thải, chỉnh trang, bó gọn, hạ ngầm cáp viễn thông để tăng cường mỹ quan, an toàn và tối ưu hóa dung lượng, tải trọng cáp để có thể chia sẻ, sử dụng

chung hệ thống công bề cáp, cột treo cáp. Cơ sở các giải pháp kỹ thuật công nghệ được lựa chọn phải đảm bảo các tiêu chí cơ bản sau: Khả thi về mặt kỹ thuật; có khả năng hoạt động trong điều kiện môi trường khí hậu khắc nghiệt; vận hành và bảo dưỡng có thể thực hiện với đội ngũ nhân viên kỹ thuật tay nghề không cao và số lượng ít; hỗ trợ các dịch vụ viễn thông, internet băng rộng giá rẻ; thời gian triển khai dịch vụ nhanh, tránh phức tạp; chi phí triển khai đầu tư, chi phí khai thác, vận hành, bảo dưỡng thấp; tốc độ truy nhập phù hợp với nhu cầu, yêu cầu sử dụng của khách hàng và phải có độ dự phòng lưu lượng thích hợp đáp ứng với những đột biến gia tăng nhu cầu, phát triển thêm; khả năng có thể nâng cấp, mở rộng, tương thích với mạng thế hệ sau.

### *3.2.1.2. Giải pháp phát triển dịch vụ dựa trên công nghệ mới*

Sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn Ninh Bình cũng là một nhân tố tác động lớn tới CLDV. Đối thủ cạnh tranh trên thị trường dùng nhiều phương thức, hiệu quả nhất là sự nâng cao và cải thiện dịch vụ không ngừng nghỉ của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Ninh Bình đã và đáp ứng được sự thông thái của khách hàng trong việc lựa chọn dịch vụ chất lượng cao là một thách thức không hề nhỏ cho VNPT Ninh Bình.

VNPT Ninh Bình cần phát triển các loại hình dịch vụ viễn thông mới để khai thác được hết tiềm năng của thiết bị, đồng thời quảng bá và cung cấp đến khách hàng để khách hàng được sử dụng, trải nghiệm những dịch vụ mới từ đó gây thiện cảm đối với người tiêu dùng và xây dựng thương hiệu. Tổ chức tốt công tác nghiên cứu thị trường để khảo sát địa bàn tìm ra địa điểm đặt trạm thu phát sóng BTS ở những nơi sóng kém hoặc chưa có sóng để đảm bảo chất lượng mạng di động tốt, không còn cuộc gọi bị rơi, chất lượng thoại và tốc độ data cao. VNPT Ninh Bình cần chú trọng các hình thức quảng cáo hấp dẫn, quảng bá sản phẩm tới khách hàng. Có thể thành lập đội chuyên trách công tác chăm sóc khách hàng, giải đáp các thắc mắc của khách hàng về dịch vụ mới, nhanh chóng kịp thời khắc phục những sự cố, sai sót khi triển khai dịch vụ mới. Tiến hành nâng cấp, chuẩn hoá về mặt số lượng, chủng loại số lượng máy móc thiết bị, cách trang trí... cho phù hợp với vai trò, vị trí của từng đơn vị. Các công nghệ mới được triển khai cần có nhiều sự lựa chọn về

các loại hình dịch vụ. Ví dụ trong cuộc gọi viễn thông liên tỉnh, VNPT Ninh Bình đã thực hiện cung cấp cho khách hàng các loại hình dịch vụ như: dịch vụ 3G, 4G, 5G, dịch vụ chuyển mạng cáp quang gói với chất lượng và giá cả hợp lý, công nghệ chuyển mạng truyền thống có chất lượng cao với giá thành phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

### **3.2.2. Giải pháp hoàn thiện chất lượng phục vụ (CLPV)**

#### **3.2.2.1. Hoàn thiện quy trình thiết lập cung cấp và hỗ trợ, sửa chữa dịch vụ**

Quy trình được xem như bộ khung để doanh nghiệp đứng vững và phát triển. Muốn vận hành hiệu quả doanh nghiệp phải xây dựng và quản lý nhiều hoạt động có liên hệ mật thiết với nhau. Là công cụ quản lý để đo lường tiến độ và năng suất, quy trình không chỉ giúp cho nhân viên các bước tiến hành, cách làm và kết quả đạt được mà còn hỗ trợ các cấp quản lý kiểm soát tiến độ và chất lượng công việc do nhân viên thực hiện. Một hệ thống quy trình đúng đắn có thể tiết kiệm đáng kể chi phí bằng cách tự động hóa các tác vụ thủ công lặp đi lặp lại, cắt giảm tối đa thời gian thực hiện một công việc. Tuy nhiên thực tế tại VNPT Ninh Bình, quy trình thiết lập dịch vụ và sửa chữa lắp đặt vẫn còn thủ công, rườm rà trong khi khối lượng khách hàng ngày càng tăng dẫn đến sự chậm trễ trong phục vụ khách hàng, chất lượng cung cấp dịch vụ giảm sút.

VNPT Ninh Bình cần cải tiến hoàn thiện quy trình thiết lập cung cấp dịch vụ theo hướng: xây dựng quy trình điều hành ngắn hơn, rút gọn các thủ tục; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào điều hành nhiều hơn để tăng tốc độ, tiết kiệm nhân lực, tăng độ chính xác; tạo điều kiện để nhân viên điều hành có thể dễ dàng phối hợp với nhân viên lắp đặt để theo dõi tiến độ sát hơn, đơn đốc kịp thời đảm bảo thời gian thiết lập dịch vụ cho khách hàng. Đồng thời VNPT Ninh Bình cần hoàn thiện quy trình sửa chữa, hỗ trợ dịch vụ theo hướng: xây dựng quy trình điều tra các nguyên nhân tiềm tàng theo mô hình nhằm ngăn ngừa trước các lỗi có thể xảy ra. VNPT Ninh Bình nên thiết kế và vận hành các phần mềm quản lý chuyên biệt để có thể nâng cao khả năng quản lý, giám sát của người điều hành đối với nhân viên. Tạo điều kiện để nhân viên điều hành có thể dễ dàng phối hợp với nhân viên lắp đặt để

theo dõi tiến độ sát hơn, đôn đốc kịp thời đảm bảo thời gian thiết lập dịch vụ cho khách hàng. Tiết kiệm thời gian tiết kiệm nhân lực rút ngắn quy trình sẽ giúp cho chỉ tiêu thời gian thiết lập cung cấp dịch vụ và hỗ trợ sửa chữa được rút ngắn đồng nghĩa với việc chất lượng dịch vụ được tăng lên. Tăng cường giám sát chất lượng mạng, giảm lý lẽ gián đoạn mạng, khi có sự cố hệ thống giám sát giúp cho người vận hành dễ dàng phân đoạn lỗi để nhanh chóng khắc phục hư hỏng.

### 3.2.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên của VNPT Ninh Bình

Qua quá trình đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ của VNPT Ninh Bình tác giả nhận thấy chất lượng nhân lực còn bất cập do việc tiếp nhận lao động và đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức về quản lý, về vận hành mạng lưới thiết bị... chưa được chú trọng đúng mức. Với đặc thù kinh doanh của công ty là ngành kinh doanh dịch vụ, nhân viên trong công ty vừa phải có kiến thức chuyên môn như vận hành thiết bị, sửa chữa sự cố, tư vấn khách hàng vừa có kiến thức về giao tiếp và thái độ phục vụ khách hàng. Đây là một yếu tố mà công ty còn gặp nhiều khó khăn để thực hiện. Thực tế cho thấy có nhiều phản ánh từ phía khách hàng là không hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên chăm sóc khách hàng, của nhân viên hỗ trợ khắc phục sự cố. Đây là một yếu tố đầu tiên tác động đến cảm nhận của khách hàng về dịch vụ, đồng thời cũng là một yếu tố vô cùng quan trọng trong việc làm thỏa mãn và hài lòng của khách hàng. Nó ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình mua hàng của khách hàng. Nhân viên thuộc khối kỹ thuật trình độ chuyên môn chưa cao, bên cạnh đó là bộ phận trực tiếp tiếp xúc khách hàng nhưng lại thiếu kỹ năng chăm sóc khách hàng cơ bản. Nhân viên thuộc khối chăm sóc khách hàng đã có cải thiện nhiều về các kỹ năng giao tiếp nhưng lại chưa có kiến thức toàn diện về dịch vụ và các kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả. Tại một số khu vực, nhân viên kinh doanh chưa nắm bắt tốt về năng lực mạng lưới, chưa phối hợp tốt với nhân viên kỹ thuật dẫn đến thiếu đồng bộ trong tiếp thị và khả năng cung cấp dịch vụ. Mặc dù thường xuyên tổ chức khóa đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ nhưng hệ thống chính sách đào tạo chưa mang tính ứng dụng và cập nhật mới vẫn còn nặng lý thuyết và hình thức nên chưa phát huy được tác dụng mong muốn. Do đó, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

**Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng:** Tuyển dụng nhân viên tuyển huyện có kiến thức tổng hợp về kinh tế, có trình độ chuyên môn và tổ chức thi tuyển công khai đạt chất lượng theo yêu cầu, sau đó sẽ đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ. Đặc thù công việc tuyển huyện có yêu cầu cao khả năng tiếp cận khách hàng, do đó cán bộ, nhân viên cần hăng say, yêu thích công việc, từ đó mới có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ khó khăn ở tuyển huyện. Xây dựng văn hóa bổ nhiệm theo nhiệm kỳ và linh hoạt luân chuyển cán bộ, tạo cơ hội cho cán bộ trẻ có năng lực và nhiệt huyết, có điều kiện phấn đấu và thăng tiến. Tăng cường đào tạo văn hóa doanh nghiệp, truyền thống ngành, sản phẩm, khách hàng, kỹ năng phục vụ khách hàng, tổ chức các cuộc thi chuyên môn tạo động lực cho cán bộ, nhân viên.

**Xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực:** Đào tạo chuyên sâu về công nghệ, xây dựng cơ chế đào tạo kết hợp với thu hút nhân lực có trình độ cao, có năng lực từ bên ngoài vào làm việc cho VNPT. Xây dựng kế hoạch đào tạo chi tiết, tổ chức các khóa học bổ túc chuyên môn, công nghệ mới phù hợp với đối tượng và khả năng. Kết hợp cả đào tạo trong nước và nước ngoài, tạo nguồn cán bộ, nhân viên ổn định. Cần xây dựng các tiêu chuẩn ứng xử với khách hàng như: thái độ phục vụ, khả năng tìm hiểu và dự đoán nhu cầu của khách hàng, khả năng cung cấp thông tin về dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng dựa trên nguyên tắc “tôn trọng khách hàng”.

**Tập huấn cho nhân viên:** Tổng hợp các vấn đề phát sinh theo quý tại các khu vực khác nhau, thống nhất phương thức giải quyết vấn đề và xây dựng các khóa tập huấn cho nhân viên trên toàn tỉnh Ninh Bình. Nội dung của các khóa tập huấn ngoài xử lý các sự cố phát sinh cần có tăng cường sự giao lưu giữa các nhân viên để trao đổi các kinh nghiệm trong xử lý với khách hàng tại các khu vực khác nhau.

### 3.2.2.3. Đổi mới môi trường làm việc

VNPT Ninh Bình chưa tạo được động lực để nhân viên phát huy được hết năng lực của bản thân. Ngày nay yếu tố môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp đang được chú trọng rất lớn. Môi trường làm việc là một khái niệm rộng bao gồm tất cả những gì có liên quan, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động và sự phát triển, nâng cao năng lực công tác của mỗi cá nhân, cán bộ, công chức (bao gồm môi

trường bên trong và môi trường bên ngoài): Cơ sở vật chất, chế độ chính sách, mối quan hệ giữa lãnh đạo đối với nhân viên và giữa nhân viên với nhân viên... Môi trường làm việc chuyên nghiệp ảnh hưởng rất lớn đến năng suất, hiệu quả công việc của mỗi cán bộ nhân viên, từ đó tạo ra động lực để doanh nghiệp phát triển. Chỉ khi nhân viên được làm trong môi trường làm việc thuận lợi thì mới phát huy được năng lực, có động lực phấn đấu trong công việc từ đó sẽ ảnh hưởng đến chất lượng công việc mà cụ thể ở đây là chất lượng chăm sóc cung cấp dịch vụ. VNPT Ninh Bình cần đổi mới môi trường làm việc theo các hướng sau:

Đổi mới tư tưởng cho nhóm cán bộ, lãnh đạo. Đối xử với mỗi nhân viên như một đồng nghiệp và linh hoạt trong cơ cấu quản lý. Nếu đã làm tốt khâu tuyển dụng thì vẫn cần tiếp tục nâng cao công tác quản lý để hỗ trợ phát triển khả năng, đáp ứng nguyện vọng của nhân viên. Luôn dẫn dắt nhân viên bằng một tầm nhìn rõ ràng, hỗ trợ nguồn lực đầy đủ và quan trọng nhất - khen thưởng và công nhận giá trị của họ. Thúc đẩy nhân viên bằng lối suy nghĩ và các động cơ tích cực. Thay đổi chế độ tiền lương, thưởng và các phúc lợi cho phù hợp. Thay vì chính sách cắt giảm lương như hiện nay, VNPT cần đưa ra được một quy chế tiền lương rõ ràng, đảm bảo tính công bằng, xứng đáng với công sức mà nhân viên bỏ ra thì mới có thể phát huy hết năng lực làm việc và giữ chân được nhân tài. Bên cạnh tiền lương, các khoản tiền thưởng cần phải được xem xét. Tiền thưởng sẽ là công cụ để các nhà quản lý doanh nghiệp kích thích sự hăng say, sự tích cực, gắn bó, tinh thần trách nhiệm, năng suất cũng như phát huy tối đa hiệu quả làm việc của nhân viên. Mức tiền thưởng đảm bảo phải gắn trực tiếp với thành tích đạt được của cá nhân, bộ phận, phòng ban trong doanh nghiệp, gắn với hệ thống chỉ tiêu đã được nghiên cứu, phân loại và xác lập cụ thể trước đó, đồng thời mức thưởng phải có giá trị tiêu dùng cho cuộc sống.

#### 3.2.2.4. Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng

Trong hoạt động giao dịch và cung cấp dịch vụ, VNPT Ninh Bình cần giảm bớt các thủ tục, giấy tờ không cần thiết, cải tiến các quy trình tiếp nhận các yêu cầu dịch vụ và lắp đặt cho đơn giản và thuận tiện hơn, đáp ứng chỉ tiêu phục vụ “nhanh chóng”, không để khách hàng phải xếp hàng chờ đợi lâu. Tại bộ phận giao dịch phát

triển thuê bao, cần tổ chức tiếp nhận đa dịch vụ viễn thông tại tất cả các bàn quầy của các điểm giao dịch thay cho việc từ trước tới nay mỗi bàn quầy chỉ tiếp nhận một loại yêu cầu dịch vụ. Tăng thêm số lượng các điểm giao dịch ở các trung tâm để tiếp nhận giải quyết lắp đặt thuê bao, thu cước phí, giải quyết khiếu nại và đáp ứng các dịch vụ khác cho khách hàng. Tại quầy giao dịch có lắp đặt màn hình để giới thiệu và mô phỏng sinh động về các sản phẩm và dịch vụ viễn thông để khách hàng chỉ cần đến một trong những điểm đó là có thể đáp ứng được nhu cầu dịch vụ viễn thông. Khi khách hàng khiếu nại, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan để xác định đúng nguyên nhân, giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng cho khách hàng. Quan tâm đến khách hàng là dân tộc thiểu số trong khu vực

### **3.3. Một số kiến nghị**

#### ***3.3.1. Kiến nghị với Tập đoàn VNPT***

- Đưa ra cơ chế để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đây là điều mà tất cả các doanh nghiệp cung cấp, kinh doanh dịch vụ quan tâm hàng đầu hiện nay triển khai đến từng VNPT tỉnh thành.
- Chú trọng phát triển chiến lược cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ, cải thiện và nâng cao uy tín của doanh nghiệp đối với xã hội và khách hàng.
- Xây dựng các quy định, quy trình về quản lý chất lượng dịch vụ một cách bài bản để áp dụng tại các đơn vị thành viên, thực hiện định kỳ tự kiểm tra đánh giá chất lượng dịch vụ của từng đơn vị.
- Xây dựng và áp dụng bộ tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng thống nhất trong tất cả các đơn vị thuộc VNPT.
- Tiếp tục dành nguồn vốn thích đáng cho công tác tu bổ bảo dưỡng nâng cao chất lượng mạng viễn thông, đi đôi với hướng dẫn phương pháp phân tích mạng lưới để lập kế hoạch phù hợp theo hướng tập trung xử lý các khu vực, các phân tử có chất lượng kém, có ảnh hưởng nhiều đến chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu áp dụng các công nghệ mạng tiên tiến để đảm bảo và duy trì chất lượng.

- Định hướng các đơn vị cải tiến hợp lý hóa các quy trình sản xuất để đảm bảo các chỉ tiêu thời gian và độ tin cậy trong cung cấp dịch vụ. Tăng cường áp dụng công nghệ tin học để tăng năng xuất lao động và tiết kiệm nhân lực.

### **3.3.2. Kiến nghị với cơ quan quản lý nhà nước**

- Tăng cường công tác quản lý theo dõi quản lý chất lượng các dịch vụ Viễn thông của các doanh nghiệp trong các nội dung:

+ Thực hiện kiểm định, đo kiểm các chỉ tiêu CLDV của từng doanh nghiệp, công bố kết quả của từng doanh nghiệp và có chế tài phạt với các doanh nghiệp không đảm bảo chỉ tiêu như đã cam kết.

+ Hiện nay một số doanh nghiệp lớn chạy theo xu hướng cạnh tranh về giá cước, đua nhau hạ giá, khuyến mãi để thu hút khách hàng trong khi hạ tầng không được đầu tư thích đáng nên ảnh hưởng đến CLDV. Vì vậy Bộ Thông tin và Truyền thông có cơ chế cho các hoạt động này đảm bảo các doanh nghiệp phát triển công bằng lành mạnh.

+ Yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông khi thực hiện lắp đặt phát triển mạng phải tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật chuyên ngành, khuyến khích tiến tới có những quy định cho các doanh nghiệp viễn thông dùng chung cơ sở hạ tầng, cũng như tuân thủ quy định về cảnh quan môi trường, bảo vệ mỹ quan đô thị.

- Tăng cường tuyên truyền phổ biến các quy định của nhà nước về quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ theo các nội dung sau:

+ Tăng cường tuyên truyền về pháp lệnh Bưu chính viễn thông của nhà nước đối với xã hội và người tiêu dùng, để mọi khách hàng nắm được quyền lợi của mình khi sử dụng dịch vụ, đồng thời họ sẽ hiểu nghĩa vụ của mình khi sử dụng dịch vụ, từ đó có ý thức bảo vệ an ninh an toàn mạng lưới viễn thông và đảm bảo CLDV.



## KẾT LUẬN

Là một đơn vị kinh doanh các dịch vụ trong cơ chế thị trường, VNPT Ninh Bình trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông cũng như bao đơn vị khác luôn ý thức được là phải không ngừng tìm mọi giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình nhằm đẩy mạnh hoạt động kinh doanh.

Với suy nghĩ là một thành viên trong đơn vị, sau một thời gian được trang bị những kiến thức cơ bản ở nhà trường. Tác giả muốn được đem những hiểu biết của mình áp dụng được phần nào vào trong quá trình hoạt động kinh doanh của VNPT Ninh Bình. Vì vậy, đã chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT tại Ninh Bình”** làm đề tài luận văn thạc sỹ của mình.

Với mục tiêu nghiên cứu lý luận chất lượng dịch vụ viễn thông, thực trạng chất lượng dịch vụ viễn thông của VNPT Ninh Bình từ đó đề ra một số giải pháp cơ bản nhất nhằm nâng cao CLDV Viễn thông của đơn vị trong thời gian tới. Tác giả đã giải quyết được những vấn đề sau:

*Thứ nhất*, hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ viễn thông. Nghiên cứu và làm rõ bản chất hoạt động kinh doanh viễn thông và xem xét các đặc điểm kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông liên quan đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp viễn thông; nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng cũng như hệ thống chỉ tiêu đánh giá CLDV viễn thông.

*Thứ hai*, vận dụng thích hợp các phương pháp phân tích và đánh giá đúng thực trạng CLDV viễn thông của VNPT Ninh Bình thời gian qua. Luận văn đã chỉ ra những kết quả đạt được từ đó so sánh, đánh giá giữa các năm và rút ra kết luận; nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV viễn thông của đơn vị, đánh giá vai trò, mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố. Từ đó luận văn đã chỉ ra các nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan dẫn đến những tồn tại đó.

*Thứ ba*, luận văn đã nghiên cứu đề xuất được phương hướng và một số giải pháp cơ bản hữu hiệu nhằm góp phần nâng CLDV viễn thông của VNPT tại Ninh

Bình trong thời gian tới. Các giải pháp này khá đồng bộ và đều xuất phát từ thực trạng hoạt động kinh doanh của đơn vị, cho nên có tính khả thi cao.

Luận văn được nghiên cứu với mong muốn của người thực hiện là vận dụng những lý luận khoa học để đưa ra phương hướng và giải pháp mang tính chất thực tiễn, hiệu quả, có thể vận dụng vào hoạt động kinh doanh của đơn vị, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà Viễn thông Ninh Bình cung cấp, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, tăng doanh thu, lợi nhuận, giảm tỷ lệ rời mạng và củng cố vị thế của Viễn thông Ninh Bình, VNPT trên thị trường Viễn thông Việt Nam.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn thạc sỹ, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp./.

## DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Duy Huyền (Năm 2012) “*Nâng cao chất lượng dịch vụ Internet băng rộng tại VNPT Bắc Giang*”
- [2] Nguyễn Thị Hồng Kiều (2012) “*Nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ, nhận thức về giá cả đến sự thỏa mãn khách hàng hộ gia đình sử dụng dịch vụ internet trên mạng truyền hình cáp tại TP. HCM*” Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- [3] Lưu Văn Nghiêm – Marketing dịch vụ - NXB Đại học kinh tế quốc dân – 2008
- [4] Bùi Xuân Phong - Quản trị kinh doanh viễn thông trong hội nhập kinh tế quốc tế. NXB Bưu điện – 2006
- [5] Vũ Trọng Phong – Quản lý chất lượng - Học viện công nghệ Bưu chính Viễn thông – 2008
- [6] Nguyễn Hoàng Tuệ Quang (2014), “Về việc vận dụng các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ”, Thông tin Khoa học xã hội, (10), tr. 25-34.
- [7] Phí Đông Quân (2014), *Nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ ADSL của VNPT tại thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
- [8] Nguyễn Trung Thành (Năm 2017) “*Nâng cao chất lượng dịch vụ cáp quang Viễn thông tại – VNPT Thừa Thiên Huế tại tỉnh Thừa Thiên Huế*”
- [9] Báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông của Viễn thông Ninh Bình năm 2018, năm 2019 và năm 2020.
- [10] Báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh của Viễn thông Ninh Bình năm 2018, năm 2019 và năm 2020.
- [11] Luật Bưu chính Viễn thông
- [12] QCVN 34:2011 về Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL, Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/BTTTT ngày 26/5/2011 của Bộ trưởng Bộ thông tin Truyền thông.

- [13] QCVN 36:2011 về Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất, Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/BTTTT ngày 26/5/2011 của Bộ trưởng Bộ thông tin Truyền thông.
- [14] Quyết định số 154/QĐ-VNPT-CNM ngày 01/02/2016 của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, quy hoạch trạm đặt OLT và kế hoạch phát triển mạng truy nhập quang GPON của Viễn thông Ninh Bình giai đoạn 2016-2017.
- [15] Thông tư số 05/2012/TT-BTTTT ngày 18/5/2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông, Phân loại dịch vụ viễn thông.
- [16] Thông tư số 12/2014/TT-BTTTT ngày 02/10/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông, Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất”.
- [17] Trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh (2010), Giáo trình quản lý chất lượng, NXB Thống kê.
- [18] Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001: 2000 vietnam standard
- [19] Trung tâm Internet Việt Nam (VNNIC), “*Số liệu thuê bao internet Việt Nam*” tại [www.vnnic.vn](http://www.vnnic.vn).
- [20] website <http://www.ninhbinh.gov.vn/wps/portal/stttt>.
- [21] website <http://xahoithongtin.com.vn/vien-thong-cntt/201510/48-dan-so-viet-nam-su-dung-internet-505356/16:03,12/10/2015/>.

## PHỤ LỤC

### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

*Đơn vị khảo sát: VNPT Ninh Bình*

Nhằm khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Viễn thông của VNPT Ninh Bình, VNPT Ninh Bình triển khai kế hoạch “Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng”.

Rất mong nhận được sự ủng hộ và hợp tác của Quý khách.

Để hoàn thành phiếu khảo sát, Quý khách vui lòng đánh dấu “X” hoặc dấu “✓” vào ô mà Anh/Chị cho là hợp lý.

Đối với mục I, dịch vụ nào Quý khách không sử dụng vui lòng bỏ qua (không tích dấu và bỏ trống).

stt	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Rất hài lòng	Hài lòng	Không ý kiến	Không hài lòng	Rất không hài lòng
<b>I</b>	<b>Chất lượng kỹ thuật</b>					
<b>A</b>	<b>Chất lượng mạng cố định</b>					
1	Mức độ hài lòng về chất lượng thoại của các cuộc gọi					
2	Mức độ hài lòng về chất lượng tính phí, cước phí của các cuộc gọi.					
<b>B</b>	<b>Chất lượng mạng di động</b>					
1	Mức độ hài lòng về chất lượng thoại của các cuộc gọi					
2	Mức độ hài lòng về chất lượng tính phí, cước phí					

	của các cuộc gọi.					
<b>C</b>	<b>Chất lượng mạng Internet</b>					
1	Tốc độ kết nối mạng					
2	Tính ổn định của mạng( có xảy ra các hiện tượng mất kết nối, nghẽn mạng, mạng chạy chậm)					
3	Độ bền của các thiết bị đi kèm					
<b>II</b>	<b>Chất lượng phục vụ</b>					
<b>A</b>	<b>Nhân viên tại các cơ sở CSKH</b>					
1	Tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng					
2	Tinh thần trách nhiệm và sẵn sàng hỗ trợ, hướng dẫn chi tiết cho khách hàng.					
3	Nhân viên cập nhật đầy đủ, kịp thời về các dịch vụ cho khách hàng					
4	Tư vấn hỗ trợ phù hợp, giải quyết vấn đề thỏa đáng khiếu nại					
5	Thời gian giải quyết vấn đề, khiếu nại của khách hàng nhanh chóng					
<b>B</b>	<b>Nhân viên lắp đặt, sửa chữa</b>					
1	Tính thân thiện, tiếp nhận, lắng nghe khách hàng của nhân viên VNPT với khách hàng					
2	Thực hiện yêu cầu của khách hàng đúng hẹn không (có tôn trọng trong					

	khi hẹn khách hàng ký hợp đồng hay tư vấn, sửa chữa...).					
3	Thời gian thiết lập dịch vụ, khắc phục sự cố nhanh, không làm khách hàng chờ đợi lâu					

Trân trọng cảm ơn!