

Số : **3781/BC-MOBIFONE**

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2018

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý 2 năm 2018**

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

- Tên đơn vị: Ban Quản lý và Điều hành mạng
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831757

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

- Tên đơn vị: Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831800

3. Kết quả tự kiểm tra

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

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 20/7/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 05/08/2016, trên website:
<http://mobifone.vn/wps/portal/public/gioi-thieu/gioi-thieu-chung/quanly-chatluong-chitiet/ban-cong-bo-chat-luong>
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra : 63
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 692
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 30/09/2016
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết.



Handwritten signature

Handwritten mark

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết.
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào.

Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

Không.

■ Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Đổi lại bản công bố theo quy chuẩn mới.

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

■ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 15/08/2016

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

■ Đã báo cáo. Ngày báo cáo 20/7/2018

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

■ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:

■ Không có sự cố như trên.

Có ... sự cố:

+ Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Bắc Ninh, Phú Yên, Sóc Trăng.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Bắc Ninh, Phú Yên, Sóc Trăng**.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản./

Nơi nhận:

- Nhu trên;
- Tổng giám đốc (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH, CNTT, KHCN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



(Handwritten signature)

Nguyễn Bảo Long

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



Quý: 2 năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số **3781/BC-MOBIFONE**

Ngày **20** tháng 7 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 116.736 mẫu | Đo, thống kê | 100% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.464 cuộc | Đo, thống kê | 99,68% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.453 cuộc | Đo, thống kê | 0,32% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 3.153 cuộc | Đo, thống kê | 97,88% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 12.753 cuộc 12.753 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,09% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 12.753 cuộc 12.753 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | | | Kiểm tra thực tế | 24 giờ trong ngày | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | ≥ 80 % | ≥ 80 % | 250 cuộc | 250 cuộc | Gọi nhân công | 93% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



(Handwritten signature)
Nguyễn Bảo Long

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

Quý: 2 năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Yên

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 3781/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 166.664 mẫu | Đo, thống kê | 97,57% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.232 cuộc | Đo, thống kê | 99,47% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.215 cuộc | Đo, thống kê | 0,5% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 3.180 cuộc | Đo, thống kê | 98,21% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 11.313. cuộc 11.313 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,08% 0,01% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 11.313 cuộc 11.313 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | | | Kiểm tra thực tế | 24 giờ trong ngày | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | ≥ 80 % | ≥ 80 % | 250 cuộc | 250 cuộc | Gọi nhân công | 98% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

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

Quý: 2 năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Sóc Trăng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 3781/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 7 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 170.260 mẫu | Đo, thống kê | 99,41% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 4.848 cuộc | Đo, thống kê | 99,67% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 4.832 cuộc | Đo, thống kê | 0,12% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 4.713 cuộc | Đo, thống kê | 95,86% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 15.814 cuộc 15.814 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,01% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 15.814 cuộc 15.814 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | | | Kiểm tra thực tế | 24 giờ trong ngày | Phù hợp |



| TT | Chi tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | ≥ 80 % | ≥ 80 % | 250 cuộc | 250 cuộc | Gọi nhân công | 94% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

BHQ. TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long