

Số: 2375 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKHV/v: Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone
Quý I/2016

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2016

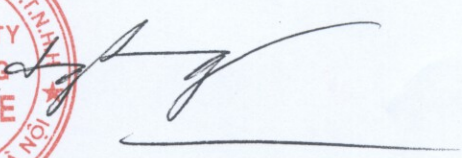
Kính gửi: Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông.

Thực hiện Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/03/2013 về việc “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”, Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin báo cáo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ di động Quý I/2016 theo văn bản số 2376 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, KD, TT.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN.
- Lưu VT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**
Nguyễn Bảo Long

Số 2376 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà nội, ngày 9 tháng 04 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý I năm 2016

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông

1. Doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp: Tổng Công ty viễn thông Mobifone
- Địa chỉ : Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại : 04.37831800
- Fax : 04.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Quản lý và Điều hành mạng.

- Địa chỉ : Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại : 04.37831757
- Fax : 04.37831756

Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

3. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 44.907.216

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, TT.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN
- Lưu VT.

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



Nguyễn Bảo Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý I năm 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2.375 /MOBIFONE-QLDHM&CSKH ngày 19 tháng 04 năm 2016 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)

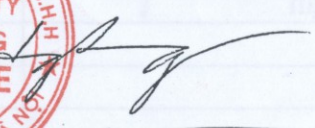
TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hối âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
1	Hà Nội	99.57	0.34	99.877	56	100	24h trong ngày	83.05
2	TP Hồ Chí Minh	99.4	0.34	99.962	245	100	24h trong ngày	90.10
3	Bình Định	99.6	0.41	99.781	11	100	24h trong ngày	95.7
4	Đà Nẵng	98.97	0.32	99.909	88	100	24h trong ngày	95.5
5	Phú Yên	99.44	0.34	99.944	12	100	24h trong ngày	93.9
6	Quảng Nam	99.43	0.36	99.873	17	100	24h trong ngày	94.7
7	Quảng Ngãi	99.52	0.4	99.874	12	100	24h trong ngày	94.1
8	Quảng Trị	99.72	0.32	99.962	26	100	24h trong ngày	94.46
9	TT-Huế	99.51	0.41	99.915	30	100	24h trong ngày	93.7
10	Điện Biên	99.1	0.53	99.859	19	100	24h trong ngày	93.04
11	Hà Nam	99.16	0.38	99.918	4	100	24h trong ngày	88.25
12	Hòa Bình	98.73	0.71	99.83	0	100	24h trong ngày	89.72
13	Lai Châu	99.17	0.57	99.698	0	100	24h trong ngày	93.74
14	Lào Cai	98.94	0.45	99.93	0	100	24h trong ngày	87.65
15	Nam Định	98.76	0.61	99.794	10	100	24h trong ngày	96.76

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hối âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê
16	Ninh Bình	99.2	0.48	99.808	37	100	24h trong ngày	90.23
17	Phú Thọ	99.15	0.41	99.757	0	100	24h trong ngày	91.99
18	Sơn La	98.99	0.56	99.919	11	100	24h trong ngày	92.14
19	Vĩnh Phúc	99.1	0.48	99.838	2	100	24h trong ngày	90.27
20	Yên Bái	99.22	0.5	99.779	2	100	24h trong ngày	92.52
21	Bắc Cạn	98.99	0.56	99.832	0	100	24h trong ngày	96.92
22	Bắc Giang	98.99	0.66	99.7	0	100	24h trong ngày	96.02
23	Bắc Ninh	99.05	0.41	99.834	0	100	24h trong ngày	96.14
24	Cao Bằng	98.79	0.58	99.883	0	100	24h trong ngày	96.90
25	Hà Giang	98.41	0.6	99.77	0	100	24h trong ngày	97.79
26	Hải Dương	99.58	0.34	99.797	0	100	24h trong ngày	96.56
27	Hải Phòng	99.72	0.36	99.819	7	100	24h trong ngày	96.57
28	Hung Yên	99.13	0.53	99.764	0	100	24h trong ngày	96.89
29	Lạng Sơn	98.4	0.52	99.844	0	100	24h trong ngày	96.31
30	Quảng Ninh	98.84	0.52	99.692	0	100	24h trong ngày	96.61
31	Thái Bình	98.9	0.52	99.703	0	100	24h trong ngày	96.30
32	Thái Nguyên	98.77	0.45	99.823	0	100	24h trong ngày	96.39
33	Tuyên Quang	98.86	0.68	99.813	0	100	24h trong ngày	97.57
34	Hà Tĩnh	99.8	0.35	99.833	0	100	24h trong ngày	91.74

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hài âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
35	Nghệ An	99.76	0.37	99.802	1	100	24h trong ngày	92.30
36	Quảng Bình	99.58	0.42	99.926	0	100	24h trong ngày	94.87
37	Thanh Hóa	99.42	0.34	99.726	0	100	24h trong ngày	89.42
38	Đắc Nông	99.03	0.48	99.584	0	100	24h trong ngày	97.1
39	Đắk Lắk	99.37	0.29	99.803	1	100	24h trong ngày	96.6
40	Gia Lai	99.38	0.27	99.809	4	100	24h trong ngày	95.0
41	Khánh Hòa	99.81	0.17	99.824	8	100	24h trong ngày	95.9
42	Kon Tum	99.24	0.31	99.91	1	100	24h trong ngày	93.9
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.4	0.28	99.883	44	100	24h trong ngày	87.85
44	Bình Dương	99.28	0.33	99.942	17	100	24h trong ngày	87.79
45	Bình Phước	99.1	0.38	99.959	8	100	24h trong ngày	87.78
46	Bình Thuận	99.32	0.31	99.919	7	100	24h trong ngày	87.30
47	Đồng Nai	99.27	0.33	99.915	3	100	24h trong ngày	87.76
48	Lâm Đồng	99.27	0.34	99.938	5	100	24h trong ngày	87.89
49	Long An	99.63	0.27	99.974	4	100	24h trong ngày	88.64
50	Ninh Thuận	99.34	0.27	99.973	3	100	24h trong ngày	88.00
51	Tây Ninh	99.15	0.24	99.955	7	100	24h trong ngày	87.55
52	An Giang	99.53	0.33	99.959	16	100	24h trong ngày	92.68

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hài âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
53	Bạc Liêu	99.78	0.3	99.999	14	100	24h trong ngày	91.67
54	Bên Tre	99.81	0.28	99.99	2	100	24h trong ngày	93.26
55	Cà Mau	99.77	0.22	99.962	1	100	24h trong ngày	94.12
56	Cần Thơ	99.71	0.25	99.981	45	100	24h trong ngày	94.23
57	Đồng Tháp	99.58	0.36	99.987	3	100	24h trong ngày	95.10
58	Hậu Giang	99.66	0.31	99.981	0	100	24h trong ngày	89.69
59	Kiên Giang	99.61	0.27	99.915	1	100	24h trong ngày	95.25
60	Sóc Trăng	99.78	0.29	99.983	6	100	24h trong ngày	90.96
61	Tiền Giang	99.72	0.33	99.987	0	100	24h trong ngày	95.92
62	Trà Vinh	99.81	0.26	99.959	1	100	24h trong ngày	96.65
63	Vĩnh Long	99.62	0.35	99.992	8	100	24h trong ngày	94.76

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
 TỔNG CÔNG TY
 VIỄN THÔNG
MOBIFONE
 Q. CẦU GIẤY, TP. HÀ NỘI


Nguyễn Bảo Long