

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số : 2156/MOBIFONE-QLĐH&CSKH
V/v báo cáo chất lượng dịch vụ di động
Mobifone quý I/2017

Hà Nội, ngày 18 tháng 04 năm 2017

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/2017 theo văn bản số 2157/MOBIFONE-QLĐH&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên.
- A.Long – PTGD;
- Ban QLĐH, CSKH, KD, TT.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC.
- Lưu:VT.

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



Nguyễn Bảo Long

Số : 2157/MOBIFONE-QLĐH&CSKH
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 04 năm 2017

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 2017

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: **34.367.661**

Nơi nhận:

- Như trên.
- A.Long – PTGD;
- Ban QLĐH, CSKH, KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu:VT.

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



(Signature)
Nguyễn Bảo Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý I năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2157/MOBIFONE-QLĐH&CSKH ngày 18 tháng 04 năm 2017 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)

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. Hồi 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 36:2015/BTTTT	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 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	99.51	0.34	99.911	60	100	24h trong ngày	92%
2	TP Hồ Chí Minh	99.35	0.38	99.942	329	100	24h trong ngày	91%
3	Bình Định	99.22	0.39	99.948	13	100	24h trong ngày	95%
4	Đà Nẵng	98.24	0.29	99.927	83	100	24h trong ngày	96%
5	Phú Yên	98.22	0.21	99.945	25	100	24h trong ngày	96%
6	Quảng Nam	99.42	0.37	99.927	27	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi	98.19	0.4	99.923	22	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	99.6	0.33	99.96	25	100	24h trong ngày	99%
9	TT-Huế	99	0.39	99.936	45	100	24h trong ngày	96%
10	Điện Biên	99.22	0.49	99.889	19	100	24h trong ngày	93%
11	Hà Nam	99	0.43	99.943	0	100	24h trong ngày	96%
12	Hòa Bình	98.87	0.66	99.825	0	100	24h trong ngày	92%
13	Lai Châu	99.03	0.47	99.88	0	100	24h trong ngày	93%
14	Lào Cai	98.86	0.52	99.89	0	100	24h trong ngày	94%
15	Nam Định	98.38	0.51	99.905	1	100	24h trong ngày	92%



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. Hồi 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 36:2015/BTTTT	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %		
B	Mức công bố	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 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		
16	Ninh Bình	98.96	0.45	99.871	0	100	24h trong ngày	91%		
17	Phú Thọ	99.05	0.42	99.896	0	100	24h trong ngày	93%		
18	Sơn La	99.07	0.6	99.853	4	100	24h trong ngày	95%		
19	Vĩnh Phúc	98.99	0.5	99.93	0	100	24h trong ngày	93%		
20	Yên Bái	99.25	0.52	99.754	2	100	24h trong ngày	94%		
21	Bắc Cạn	99	0.48	99.877	1	100	24h trong ngày	97%		
22	Bắc Giang	98.81	0.6	99.819	0	100	24h trong ngày	97%		
23	Bắc Ninh	98.73	0.45	99.879	2	100	24h trong ngày	97%		
24	Cao Bằng	98.81	0.48	99.903	1	100	24h trong ngày	97%		
25	Hà Giang	98.82	0.45	99.926	0	100	24h trong ngày	97%		
26	Hải Dương	99.61	0.27	99.843	12	100	24h trong ngày	97%		
27	Hải Phòng	99.75	0.19	99.927	26	100	24h trong ngày	97%		
28	Hưng Yên	98.83	0.41	99.854	3	100	24h trong ngày	96%		
29	Lạng Sơn	98.71	0.51	99.935	2	100	24h trong ngày	97%		
30	Quảng Ninh	98.71	0.57	99.677	19	100	24h trong ngày	97%		
31	Thái Bình	99.7	0.3	99.805	3	100	24h trong ngày	97%		
32	Thái Nguyên	98.91	0.45	99.765	2	100	24h trong ngày	97%		
33	Tuyên Quang	98.86	0.68	99.922	2	100	24h trong ngày	97%		
34	Hà Tĩnh	99.72	0.38	99.821	5	100	24h trong ngày	93%		

TT	Tên chỉ tiêu 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 36:2015/BTTTT	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 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	99.67	0.37	99.8	9	100	24h trong ngày	93%
36	Quảng Bình	99.69	0.31	99.857	2	100	24h trong ngày	99%
37	Thanh Hóa	99.67	0.37	99.703	3	100	24h trong ngày	94%
38	Đắc Nông	99.14	0.44	99.911	1	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99.06	0.3	99.915	6	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	99.37	0.31	99.957	10	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	98.05	0.18	99.924	38	100	24h trong ngày	95%
42	Kon Tum	99.35	0.3	99.971	3	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.24	0.25	99.912	33	100	24h trong ngày	86%
44	Bình Dương	98.88	0.4	99.916	16	100	24h trong ngày	86%
45	Bình Phước	98.68	0.52	99.893	4	100	24h trong ngày	85%
46	Bình Thuận	99.29	0.32	99.865	1	100	24h trong ngày	86%
47	Đồng Nai	99.18	0.31	99.896	4	100	24h trong ngày	86%
48	Lâm Đồng	99.24	0.3	99.852	1	100	24h trong ngày	85%
49	Long An	99.58	0.29	99.946	4	100	24h trong ngày	86%
50	Ninh Thuận	99.37	0.25	99.96	2	100	24h trong ngày	86%
51	Tây Ninh	99.38	0.21	99.927	4	100	24h trong ngày	86%
52	An Giang	99.48	0.33	99.946	27	100	24h trong ngày	98%



TT	Tên chỉ tiêu 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. Hồi 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 36:2015/BTTTT	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 98%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 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	99.86	0.22	99.998	0	100	24h trong ngày	99%
54	Bên Tre	99.82	0.3	99.977	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	99.84	0.16	99.985	11	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99.58	0.24	99.971	9	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99.56	0.36	99.984	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	99.71	0.28	99.984	3	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99.55	0.23	99.929	2	100	24h trong ngày	97%
60	Sóc Trăng	99.83	0.24	99.987	1	100	24h trong ngày	97%
61	Tiền Giang	99.75	0.37	99.987	0	100	24h trong ngày	98%
62	Trà Vinh	99.82	0.29	99.983	0	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	99.59	0.33	99.992	3	100	24h trong ngày	95%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long