

Số: 4559 /MOBIFONE-QLĐH&CSKH  
V/v: Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone  
Quý II/2016

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 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 II/2016 theo văn bản số 4560 /MOBIFONE-QLĐH&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

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



Cao Duy Hải

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG  
MOBIFONE

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

Số : 4560/MOBIFONE-QLĐH&CSKH  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 20 tháng 07 năm 2016

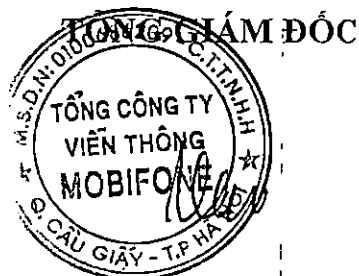
**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**  
**Quý II năm 2016**

**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: 44.994.232

**Nơi nhận:**

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



*Cao Duy Hải*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý II năm 2016**

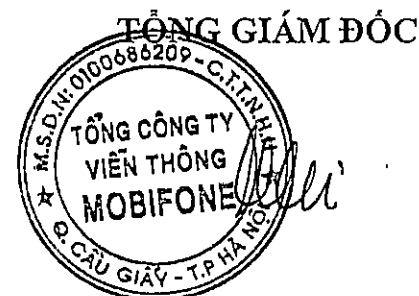
*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 45.70 / MOBIFONE-QLĐH&CSKH ngày 20 tháng 07 năm 2016 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)*

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. Hời 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	99.49	0.34	99.865	62	100	24h trong ngày	84%
2	TP Hồ Chí Minh	99.28	0.43	99.928	298	100	24h trong ngày	85.29%
3	Bình Định	99.59	0.39	99.726	3	100	24h trong ngày	96.0%
4	Đà Nẵng	99.19	0.31	99.873	96	100	24h trong ngày	97.4%
5	Phú Yên	98.92	0.32	99.854	12	100	24h trong ngày	96.1%
6	Quảng Nam	99.44	0.33	99.707	10	100	24h trong ngày	96.2%
7	Quảng Ngãi	99.51	0.35	99.663	14	100	24h trong ngày	96.1%
8	Quảng Trị	99.59	0.32	99.96	43	100	24h trong ngày	96.2%
9	TT-Huế	99.42	0.38	99.821	32	100	24h trong ngày	95.4%
10	Điện Biên	99.1	0.54	99.771	4	100	24h trong ngày	91.15%
11	Hà Nam	98.98	0.44	99.954	4	100	24h trong ngày	89.78%
12	Hòa Bình	98.74	0.65	99.814	3	100	24h trong ngày	87.74%
13	Lai Châu	99.15	0.61	99.739	0	100	24h trong ngày	91.40%
14	Lào Cai	98.83	0.53	99.865	0	100	24h trong ngày	87.71%
15	Nam Định	98.83	0.66	99.845	2	100	24h trong ngày	97.12%

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. Hời 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
16	Ninh Bình	99.08	0.51	99.852	1	100	24h trong ngày	88.46%
17	Phú Thọ	98.99	0.46	99.773	2	100	24h trong ngày	89.72%
18	Sơn La	98.88	0.62	99.853	3	100	24h trong ngày	89.91%
19	Vĩnh Phúc	99.13	0.5	99.832	9	100	24h trong ngày	89.94%
20	Yên Bái	99.18	0.56	99.68	0	100	24h trong ngày	91.39%
21	Bắc Cạn	98.76	0.65	99.851	0	100	24h trong ngày	98.27%
22	Bắc Giang	98.84	0.74	99.816	0	100	24h trong ngày	97.45%
23	Bắc Ninh	98.81	0.5	99.87	0	100	24h trong ngày	96.62%
24	Cao Bằng	98.68	0.68	99.852	0	100	24h trong ngày	97.16%
25	Hà Giang	98.34	0.61	99.874	0	100	24h trong ngày	98.94%
26	Hải Dương	99.59	0.33	99.837	0	100	24h trong ngày	96.95%
27	Hải Phòng	99.73	0.37	99.865	13	100	24h trong ngày	96.74%
28	Hung Yên	99.05	0.48	99.79	0	100	24h trong ngày	97.22%
29	Lạng Sơn	98.4	0.57	99.651	0	100	24h trong ngày	98.87%
30	Quảng Ninh	98.88	0.57	99.756	1	100	24h trong ngày	96.98%
31	Thái Bình	98.9	0.53	99.654	0	100	24h trong ngày	97.04%
32	Thái Nguyên	98.59	0.48	99.814	0	100	24h trong ngày	96.79%
33	Tuyên Quang	98.86	0.82	99.687	0	100	24h trong ngày	97.00%
34	Hà Tĩnh	99.76	0.37	99.779	1	100	24h trong ngày	90.84%

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. Hôi 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	99.66	0.4	99.808	0	100	24h trong ngày	90.38%
36	Quảng Bình	99.44	0.47	99.905	0	100	24h trong ngày	95.2%
37	Thanh Hóa	99.67	0.35	99.664	0	100	24h trong ngày	88.38%
38	Đắc Nông	98.95	0.55	99.574	2	100	24h trong ngày	94.9%
39	Đắk Lắk	99.25	0.36	99.744	1	100	24h trong ngày	97.9%
40	Gia Lai	99.29	0.33	99.786	3	100	24h trong ngày	95.3%
41	Khánh Hòa	98.94	0.3	99.886	8	100	24h trong ngày	95.8%
42	Kon Tum	99.25	0.36	99.842	0	100	24h trong ngày	95.2%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.36	0.32	99.851	52	100	24h trong ngày	92.35%
44	Bình Dương	99.19	0.39	99.843	12	100	24h trong ngày	92.31%
45	Bình Phước	99.05	0.47	99.89	8	100	24h trong ngày	92.29%
46	Bình Thuận	99.34	0.35	99.872	7	100	24h trong ngày	92.51%
47	Đồng Nai	99.22	0.38	99.843	5	100	24h trong ngày	92.35%
48	Lâm Đồng	99.27	0.36	99.837	9	100	24h trong ngày	92.47%
49	Long An	99.63	0.32	99.951	5	100	24h trong ngày	92.35%
50	Ninh Thuận	99.4	0.29	99.973	3	100	24h trong ngày	92.33%
51	Tây Ninh	99.38	0.26	99.933	6	100	24h trong ngày	92.57%
52	An Giang	99.57	0.33	99.936	11	100	24h trong ngày	95%

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. 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	99.81	0.32	99.989	3	100	24h trong ngày	97%
54	Bên Tre	99.82	0.34	99.974	0	100	24h trong ngày	92%
55	Cà Mau	99.82	0.23	99.931	0	100	24h trong ngày	98%
56	Cần Thơ	99.66	0.28	99.979	22	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99.61	0.39	99.978	1	100	24h trong ngày	92%
58	Hậu Giang	99.3	0.74	99.962	8	100	24h trong ngày	98%
59	Kiên Giang	99.66	0.3	99.875	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99.8	0.33	99.971	6	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	99.75	0.37	99.981	0	100	24h trong ngày	93%
62	Trà Vinh	99.83	0.31	99.948	1	100	24h trong ngày	91%
63	Vĩnh Long	99.58	0.38	99.978	0	100	24h trong ngày	93%



Cao Duy Hải