

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 4339/MOBIFONE-QLDH&CSKH
V/v báo cáo chất lượng dịch vụ di
động MobiFone quý II/2017

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2017

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin và 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/2017 theo văn bản số 4340 /MOBIFONE-QLDH&CSKH đính kèm.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Hải – TGD (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLDH, CSKH

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



Nguyễn Bảo Long

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 4340/MOBIFONE-QLĐH&CSKH
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 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 II năm 2017

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin và 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: 39.688.505./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Hải – TGD (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH.

**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 II năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 4340/MOBIFONE-QLDH&CSKH ngày 19 tháng 07 năm 2017)

Chủ 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. Hài lòng 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	99.36	0.41	99.87	63	100	24h trong ngày	81%
2	TP Hồ Chí Minh	99.24	0.42	99.91	259	100	24h trong ngày	89%
3	Bình Định	99.39	0.34	99.82	27	100	24h trong ngày	96%
4	Đà Nẵng	99.45	0.31	99.88	128	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	98.56	0.25	99.92	21	100	24h trong ngày	94%
6	Quảng Nam	99.40	0.33	99.90	27	100	24h trong ngày	98%
7	Quảng Ngãi	99.58	0.32	99.89	15	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	99.55	0.31	99.95	20	100	24h trong ngày	100%
9	TT-Huế	99.53	0.37	99.92	48	100	24h trong ngày	100%
10	Điện Biên	99.24	0.49	99.84	23	100	24h trong ngày	87%
11	Hà Nam	98.99	0.44	99.95	1	100	24h trong ngày	87%
12	Hòa Bình	99.04	0.57	99.82	0	100	24h trong ngày	86%
13	Lai Châu	99.05	0.94	99.76	0	100	24h trong ngày	85%
14	Lào Cai	98.88	0.46	99.89	0	100	24h trong ngày	83%
15	Nam Định	99.29	0.18	99.89	0	100	24h trong ngày	82%



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 36:2015/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	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê
16	Ninh Bình	99.01	0.39	99.86	0	100	24h trong ngày	85%
17	Phú Thọ	98.96	0.42	99.74	0	100	24h trong ngày	85%
18	Sơn La	99.22	0.55	99.90	5	100	24h trong ngày	85%
19	Vĩnh Phúc	98.98	0.52	99.85	3	100	24h trong ngày	85%
20	Yên Bái	99.27	0.52	99.71	3	100	24h trong ngày	84%
21	Bắc Cạn	99.01	0.49	99.91	0	100	24h trong ngày	91%
22	Bắc Giang	98.95	0.57	99.81	7	100	24h trong ngày	90%
23	Bắc Ninh	98.69	0.48	99.83	8	100	24h trong ngày	91%
24	Cao Bằng	98.99	0.45	99.88	0	100	24h trong ngày	94%
25	Hà Giang	98.89	0.45	99.90	0	100	24h trong ngày	93%
26	Hải Dương	99.61	0.26	99.85	6	100	24h trong ngày	90%
27	Hải Phòng	99.73	0.20	99.89	35	100	24h trong ngày	90%
28	Hưng Yên	98.99	0.40	99.84	11	100	24h trong ngày	91%
29	Lạng Sơn	98.92	0.33	99.60	0	100	24h trong ngày	90%
30	Quảng Ninh	99.09	0.38	99.57	27	100	24h trong ngày	91%
31	Thái Bình	99.68	0.32	99.81	10	100	24h trong ngày	91%
32	Thái Nguyên	98.79	0.48	99.88	13	100	24h trong ngày	91%
33	Tuyên Quang	99.13	0.63	99.91	0	100	24h trong ngày	90%
34	Hà Tĩnh	99.73	0.33	99.87	0	100	24h trong ngày	87%

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
35	Nghệ An	99.71	0.35	99.80	5	100	24h trong ngày	85%
36	Quảng Bình	99.68	0.32	99.88	6	100	24h trong ngày	87%
37	Thanh Hóa	99.64	0.32	99.80	0	100	24h trong ngày	85%
38	Đắc Nông	99.13	0.48	99.87	0	100	24h trong ngày	92%
39	Đắk Lắk	99.16	0.33	99.90	1	100	24h trong ngày	91%
40	Gia Lai	99.29	0.33	99.94	22	100	24h trong ngày	93%
41	Khánh Hòa	98.71	0.15	99.86	42	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	99.34	0.37	99.96	4	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.01	0.36	99.57	30	100	24h trong ngày	93%
44	Bình Dương	98.84	0.41	99.80	12	100	24h trong ngày	94%
45	Bình Phước	98.73	0.51	99.75	4	100	24h trong ngày	94%
46	Bình Thuận	99.38	0.37	99.68	3	100	24h trong ngày	94%
47	Đồng Nai	99.23	0.34	99.84	6	100	24h trong ngày	94%
48	Lâm Đồng	99.39	0.37	99.85	1	100	24h trong ngày	94%
49	Long An	99.57	0.31	99.92	6	100	24h trong ngày	94%
50	Ninh Thuận	99.47	0.27	99.92	2	100	24h trong ngày	94%
51	Tây Ninh	99.43	0.22	99.90	3	100	24h trong ngày	93%
52	An Giang	99.34	0.31	99.94	14	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. 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 36:2015/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	99.88	0.23	99.98	2	100	24h trong ngày	97%
54	Bên Tre	99.82	0.25	99.99	0	100	24h trong ngày	94%
55	Cà Mau	99.84	0.16	99.95	11	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99.63	0.21	99.97	3	100	24h trong ngày	97%
57	Đồng Tháp	99.61	0.33	99.97	0	100	24h trong ngày	98%
58	Hậu Giang	99.58	0.26	99.96	2	100	24h trong ngày	96%
59	Kiên Giang	99.69	0.32	99.90	1	100	24h trong ngày	97%
60	Sóc Trăng	99.82	0.21	99.97	2	100	24h trong ngày	98%
61	Tiền Giang	99.72	0.34	99.96	1	100	24h trong ngày	97%
62	Trà Vinh	99.80	0.25	99.96	0	100	24h trong ngày	92%
63	Vĩnh Long	99.60	0.32	99.98	9	100	24h trong ngày	97%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long