

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG  
MOBIFONE

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

Số : **65.51** /MOBIFONE-QLĐH&CSKH  
V/v : Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone  
Quý III/2016

Hà Nội, ngày **18** tháng 10 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 III/2016 theo văn bản số **65.2** /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.

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: 6552/MOBIFONE-QLĐH&CSKH  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 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 III 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: 45.168.497

Nơi nhận:

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

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Phan Bảo Long

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

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 6552-/MOBIFONE-QLĐH&CSKH ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)*

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 36:2011/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	99.39	0.37	99.79	86	100	24h trong ngày	87.70%
2	TP Hồ Chí Minh	99.18	0.45	99.93	305	100	24h trong ngày	89.73%
3	Bình Định	99.33	0.42	99.772	6	100	24h trong ngày	97.3%
4	Đà Nẵng	99.49	0.32	99.852	57	100	24h trong ngày	95.7%
5	Phú Yên	99.07	0.32	99.894	15	100	24h trong ngày	96.1%
6	Quảng Nam	99.23	0.45	99.776	15	100	24h trong ngày	97.3%
7	Quảng Ngãi	99.52	0.4	99.746	5	100	24h trong ngày	95.4%
8	Quảng Trị	99.61	0.32	99.946	25	100	24h trong ngày	96.8%
9	TT-Huế	99.36	0.44	99.782	37	100	24h trong ngày	97.7%
10	Điện Biên	99.13	0.62	99.733	16	100	24h trong ngày	91.61%
11	Hà Nam	99.1	0.52	99.554	1	100	24h trong ngày	90.23%
12	Hòa Bình	98.8	0.75	99.648	2	100	24h trong ngày	87.32%
13	Lai Châu	99.1	0.6	99.689	1	100	24h trong ngày	86.44%
14	Lào Cai	98.68	0.65	99.835	2	100	24h trong ngày	83.42%
15	Nam Định	98.69	0.71	99.537	1	100	24h trong ngày	96.44%

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 36:2011/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	0.59	99.534	0	100	24h trong ngày	90.85%
17	Phú Thọ	99.04	0.57	99.626	3	100	24h trong ngày	86.16%
18	Son La	98.98	0.77	99.842	9	100	24h trong ngày	85.12%
19	Vĩnh Phúc	99.08	0.59	99.808	7	100	24h trong ngày	89.42%
20	Yên Bái	99.18	0.62	99.676	5	100	24h trong ngày	89.27%
21	Bắc Cạn	98.77	0.68	99.804	0	100	24h trong ngày	97.65%
22	Bắc Giang	98.92	0.63	99.712	0	100	24h trong ngày	96.75%
23	Bắc Ninh	98.72	0.49	99.826	0	100	24h trong ngày	96.95%
24	Cao Bằng	98.71	0.65	99.799	0	100	24h trong ngày	96.50%
25	Hà Giang	98.12	0.64	99.853	0	100	24h trong ngày	96.54%
26	Hải Dương	99.54	0.39	99.642	0	100	24h trong ngày	97.24%
27	Hải Phòng	99.69	0.39	99.74	13	100	24h trong ngày	97.02%
28	Hưng Yên	99.02	0.53	99.51	0	100	24h trong ngày	96.73%
29	Lạng Sơn	98.28	0.62	99.746	0	100	24h trong ngày	97.14%
30	Quảng Ninh	98.74	0.63	99.648	1	100	24h trong ngày	96.52%
31	Thái Bình	99.6	0.45	99.564	0	100	24h trong ngày	97.26%
32	Thái Nguyên	98.88	0.53	99.739	0	100	24h trong ngày	96.19%
33	Tuyên Quang	98.91	0.79	99.71	0	100	24h trong ngày	97.43%
34	Hà Tĩnh	99.77	0.4	99.796	0	100	24h trong ngày	89.16%

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 36:2011/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	99.65	0.42	99.743	0	100	24h trong ngày	86.90%
36	Quảng Bình	99.61	0.41	99.825	1	100	24h trong ngày	95.2%
37	Thanh Hóa	99.7	0.39	99.683	0	100	24h trong ngày	84.56%
38	Đắc Nông	98.82	0.59	99.857	0	100	24h trong ngày	97.5%
39	Đắk Lắk	99.2	0.41	99.879	1	100	24h trong ngày	96.3%
40	Gia Lai	99.22	0.42	99.858	0	100	24h trong ngày	95.9%
41	Khánh Hòa	99.04	0.19	99.841	2	100	24h trong ngày	95.8%
42	Kon Tum	99.07	0.43	99.944	1	100	24h trong ngày	96.9%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.34	0.35	99.85	43	100	24h trong ngày	95.10%
44	Bình Dương	99.15	0.42	99.83	9	100	24h trong ngày	95.06%
45	Bình Phước	99.17	0.49	99.88	8	100	24h trong ngày	94.93%
46	Bình Thuận	99.25	0.41	99.89	4	100	24h trong ngày	94.86%
47	Đồng Nai	99.29	0.45	99.874	5	100	24h trong ngày	95.01%
48	Lâm Đồng	99.37	0.39	99.879	8	100	24h trong ngày	94.69%
49	Long An	99.54	0.38	99.924	4	100	24h trong ngày	94.97%
50	Ninh Thuận	99.43	0.34	99.925	2	100	24h trong ngày	95.25%
51	Tây Ninh	99.36	0.3	99.932	4	100	24h trong ngày	94.92%
52	An Giang	99.58	0.36	99.955	26	100	24h trong ngày	92%

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 36:2011/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	98.42	0.31	99.991	3	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99.75	0.37	99.98	0	100	24h trong ngày	97%
55	Cà Mau	99.84	0.2	99.924	4	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99.58	0.31	99.968	53	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99.58	0.42	99.962	3	100	24h trong ngày	93%
58	Hậu Giang	99.57	0.59	99.966	5	100	24h trong ngày	92%
59	Kiên Giang	99.58	0.25	99.886	0	100	24h trong ngày	96%
60	Sóc Trăng	99.74	0.35	99.974	3	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	99.71	0.39	99.981	3	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	99.73	0.34	99.952	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99.62	0.4	99.989	3	100	24h trong ngày	93%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long